

---

# Interkulturelle Handlungskompetenz: Untersuchung zur Entwicklung von Weiterbildungsangeboten in öffentlichen Bibliotheken

Bachelorarbeit Bibliothekswissenschaft

Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaft

Technische Hochschule Köln

vorgelegt von:

**Frauke Buhlmann**

am 29. Juni 2018

Erstgutachterin: Prof. Dr. Ursula Georgy (Technische Hochschule Köln)

Zweitgutachter: Dipl.-Päd. Andreas Groß (Technische Hochschule Köln)

**Technology**  
**Arts Sciences**  
**TH Köln**

# Bachelorarbeit

**Titel:** Interkulturelle Handlungskompetenz: Untersuchung zur Entwicklung von Weiterbildungsangeboten in öffentlichen Bibliotheken

**Gutachter:**

Prof. Dr. Ursula Georgy (Technische Hochschule Köln)

Dipl.-Päd. Andreas Groß (Technische Hochschule Köln)

**Zusammenfassung:** Mit zunehmendem Bevölkerungswachstum steigt die Kulturvielfalt und somit auch die potenzielle Anzahl kultureller Begegnungen in öffentlichen Bibliotheken. Zu untersuchen, was dies für die Mitarbeiter bedeutet, wird in dieser Arbeit die interkulturelle Handlungskompetenz mit Hilfe von Critical Incidents untersucht. Es gilt herauszufinden welche Anforderungen an Mitarbeiter in Bibliotheken gestellt werden und welche Handlungskompetenz sich daraus ableiten lässt. Die Ergebnisse werden für die Entwicklung einer ersten Idee für ein interkulturelles Weiterbildungsformat genutzt.

**Stichwörter:** interkulturelle Handlungskompetenz; öffentliche Bibliothek; Critical Incident; Weiterbildung

**Sperrvermerk:** Der Inhalt dieser Arbeit basiert auf Interviews, die eigens für diese Arbeit erhoben wurden. Die Interviews liegen den Gutachtern dieser Arbeit in mp3-Format vor. Sie werden nicht für Dritte freigegeben, da den Interviewpartnern Anonymität zugesichert wurde. Auszüge aus den Interviews, in Form von Zitaten und im Anhang sind für jeden Leser dieser Arbeit zugänglich, da diese keine Rückschlüsse auf die Interviewpartner zulassen.

**Datum:** 29. Juni 2018

# Bachelor Thesis

**Title:** Intercultural Competence: Research into the development of education and training in public libraries

**Reviewers:**

Prof. Dr. Ursula Georgy (Technische Hochschule Köln)

Dipl.-Päd. Andreas Groß (Technische Hochschule Köln)

**Abstract:** With an increasing population, cultural diversity and thus the potential number of cultural encounters in public libraries is increasing. In investigate what this means for the employees, this work investigates intercultural competence with the help of critical incidents. It is important to find out which demands are put on librarians and which competence can be derived from them. The results are used to develop a first idea for an intercultural training format.

**Keywords:** intercultural competence; public library; Critical Incident; training

**Restriction notice:** The content of this work is based on interviews that were collected specifically for this work. The interviews are available to the reviewers of this work in mp3 format. They will not be released for third parties as the interview partners have been guaranteed anonymity. Excerpts from the interviews, in the form of quotations and in the appendix, are accessible to any reader of this paper as they do not allow any conclusions to be drawn from the interview partners.

**Date:** June 29<sup>th</sup>, 2018

# Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis.....</b>	<b>iv</b>
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>vi</b>
<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>vii</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>viii</b>
<b>Vorbemerkung .....</b>	<b>1</b>
<b>1     Einleitung .....</b>	<b>1</b>
<b>2     Qualitative Sozialforschung.....</b>	<b>3</b>
2.1   Qualitative Sozialforschung nach Mayring .....	3
2.2   Experteninterview .....	5
2.3   Qualitative Inhaltsanalyse .....	10
2.4   Inhaltliche Strukturierung .....	14
<b>3     Kultur .....</b>	<b>17</b>
3.1   Kulturverständnis .....	17
3.2   Interkulturelle Handlungskompetenz .....	21
<b>4     Critical Incident Technique (CIT) .....</b>	<b>24</b>
4.1   Einsatz der CIT im Forschungskontext.....	25
4.2   Methodisch-didaktischer Einsatz von Critical Incidents .....	28
<b>5     Feldkontakt und Materialsammlung .....</b>	<b>31</b>
<b>6     Analyse und Auswertung .....</b>	<b>34</b>
6.1   Kulturverständnis .....	35
6.2   Critical Incidents .....	38
6.2.1 Critical Incidents in Bibliotheken und ihr Umgang .....	38
6.2.2 Mindmap.....	44
6.2.3 Sprache .....	47
6.3   Fazit der Analyseeinheit Critical Incidents.....	49
6.4   Stärken der Bibliotheken .....	51
6.5   Weiterbildung.....	53
6.5.1 Inhalt.....	54
6.5.2 Rahmenbedingungen.....	55
6.6   Fazit der Analyseeinheit Weiterbildung .....	57

<b>7</b>	<b>Zusammenfassung der Analyseergebnisse.....</b>	<b>58</b>
<b>8</b>	<b>Fazit .....</b>	<b>62</b>
<b>9</b>	<b>Literatur- und Quellenverzeichnis .....</b>	<b>65</b>
	<b>Anhang .....</b>	<b>I</b>
	<b>Eidesstattliche Erklärung.....</b>	<b>XLII</b>

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Hermeneutische Spirale .....	4
Abbildung 2: Ablaufmodell qualitative Inhaltsanalyse .....	12
Abbildung 3: Eisbergmodell.....	18
Abbildung 4: Kulturdimensionen.....	19
Abbildung 5: Analyseeinheiten .....	34
Abbildung 6: Bausteine der interkulturelle Weiterbildung .....	61
Abbildung 7: Ausländische Bevölkerung in NRW .....	I
Abbildung 8: Mindmap.....	III

# Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Interviewkategorien.....	7
Tabelle 2: Auszug des Aufbaus des Interviewleitfadens.....	8
Tabelle 3: Zuordnung Bibliothek und Größenklasse.....	32
Tabelle 4: Interkulturelle Handlungskompetenzen.....	50
Tabelle 5: Sprache in der Bibliothek.....	I
Tabelle 6: Interviewleitfaden.....	II
Tabelle 7: Codierte Elemente Kulturverständnis.....	IV
Tabelle 8: Codierte Elemente Stärken.....	V
Tabelle 9: Codierte Elemente Weiterbildung.....	VII
Tabelle 10: Codings Kulturverständnis.....	XVI
Tabelle 11: Codings Stärken.....	XVII
Tabelle 12: Codings Weiterbildung.....	XVIII
Tabelle 13: CI1 Veranstaltung (Zeit) & Öffnungszeiten (Zeit).....	XIX
Tabelle 14: CI2 Anmeldung (Sprache).....	XX
Tabelle 15: CI3 Gebühren.....	XXI
Tabelle 16: CI4 Mann-Frau.....	XXII
Tabelle 17: CI5 Nähe Distanz Körperkontakt.....	XXIII
Tabelle 18: CI6 Deutsch lernen.....	XXIV
Tabelle 19: CI7 Erwartungshaltung Bibliothek.....	XXV
Tabelle 20: CI8 Schulung.....	XXV
Tabelle 21: Öffnungszeiten (Zeit).....	XXVI
Tabelle 22: Nähe, Distanz, Körperkontakt.....	XXVII
Tabelle 23: Aufenthalt in der Bibliothek (Lautstärke).....	XXVIII
Tabelle 24: Aufenthalt in der Bibliothek (Mann-Frau).....	XXVIII
Tabelle 25: Aufenthalt in der Bibliothek (Sichtbare Unterschiede).....	XXIX
Tabelle 26: Auftreten (allgemein).....	XXX
Tabelle 27: Ausleihe (Sorgfalt).....	XXXI
Tabelle 28: Essen (allgemein).....	XXXII
Tabelle 29: Veranstaltung (einhalten von Absprachen/Zeit).....	XXXIII
Tabelle 30: Interkulturelle Handlungskompetenz unter Mitarbeitern.....	XXXIII
Tabelle 31: Vorerfahrung Bibliothek/unterschiedliche Voraussetzungen.....	XXXIV

# Abkürzungsverzeichnis

Abb.	– Abbildung	ggf.	– gegebenenfalls
B	– Befragter	HBZ	– Hochschul- bibliothekszen- trum
Bib	– Bibliothek	hrsg. v.	– herausgegeben von
BIBB	– Bundesinstitut für Berufsbildung	I	– Interviewer
Bsp.	– Beispiel	Kap.	– Kapitel
bspw.	– beispielsweise	NRW	– Nordrhein-Westfalen
bzw.	– beziehungsweise	s.	– siehe
CI	– Critical Incident	S.	– Seite
CIT	– Critical Incident Technique	Tab.	– Tabelle
DBS	– Deutsche Bibliotheksstatistik	TH Köln	– Technische Hochschule Köln (ehemals FH Köln)
DBV	– Deutscher Bibliotheksverband	u. A.	– unter Anderem
Ebd.	– Ebenda	Uni	– Universität
E-Mail	– Elektronische Mail	u. U.	– unter Umständen
etc.	– et cetera	Vgl.	– Vergleich
evtl.	– eventuell	z. B.	– zum Beispiel
f.	– folgende	ZBIW	– Zentrum für Bibliotheks- und Informationswissen- schaftliche Weiterbildung
FH Köln	– Fachhochschule Köln	zit. n.	– zitiert nach



# Vorbemerkung

Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die ausdrückliche Nennung weiblicher und männlicher Personen- oder Personengruppenbezeichnungen verzichtet. Sofern nicht ausdrücklich gekennzeichnet, sind stets beide Geschlechter gemeint.

Diese Untersuchung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Der Verfasserin dieser Arbeit ist bewusst, dass die Ergebnisse der Arbeit somit nicht repräsentativ sind, dennoch gibt die Untersuchung erste Eindrücke zu dem Thema interkulturelle Handlungs-kompetenz in öffentlichen Bibliotheken.

## 1 Einleitung

Die Ausländerstatistik der letzten zehn Jahre in Nordrhein-Westfalen, kurz NRW, zeigt, dass immer mehr Menschen aus anderen Ländern in NRW eingebürgert werden.<sup>1</sup> Mehr Ausländer bedeuten mehr Menschen mit kulturellen Unterschieden. Somit entsteht ein großes Potenzial für interkulturelle Begegnungen. Interkulturalität nur auf Migration und Einbürgerung zu beschränken ist falsch.

Eine solche Annahme würde grundsätzlich Homogenität aller Kulturen als geschlossene Gebilde voraussetzen oder zur Folge haben. Indes gibt es [...] innerhalb eines Landes oder einer Kulturregion auch Subkulturen und kulturelle Kontexte, die sich gegenseitig ausschließen, weil deren Divergenzen größer sind, als die der ‚kulturell Anderen‘.<sup>2</sup>

Subkulturen und andere kulturelle Strömungen entstehen u. A. durch Megatrends, wie Gender Shift, Individualisierung oder Mobilität, wie sie das Zukunftsinstitut beschreibt.<sup>3</sup> Solche Strömungen innerhalb der Gesellschaft lassen kulturelle Diversität nicht nur auf nationaler Ebene, sondern auch im Kleinen, z. B. innerhalb einer Stadtgesellschaft, entstehen. Die Herausforderung dieser kulturellen Vielfalt besteht

---

<sup>1</sup> s. Abbildung 7: Ausländische Bevölkerung in NRW.

<sup>2</sup> Yousefi, Braun 2011, S. 27; Auszeichnungen im Original.

Für den weiteren Verlauf der Arbeit gilt, dass Auszeichnungen in Zitaten durch einfache Anführungszeichen (‘), unabhängig ihrer ursprünglichen Form der Auszeichnungen, kenntlich gemacht werden. Zudem enthält die Fußnote den Zusatz *Auszeichnung im Original*.

<sup>3</sup> Megatrends. Zukunftsinstitut. <http://www.zukunftsinstitut.de/dossier/megatrends/> (2018.06.27).

darin, mit den Akteuren verschiedener Kulturen zu agieren, ihnen entgegenzukommen und sich kontinuierlich anzupassen. Um diese Herausforderung zu meistern, ist interkulturelle Handlungskompetenz notwendig. Welche konkreten Fähigkeiten mit interkultureller Handlungskompetenz verbunden sind, ist vom jeweiligen Umfeld abhängig. In der Wirtschaft stehen häufig Geschäftsbeziehungen und das Verstehen von kulturell bedingten Abläufen der Handelspartner im Vordergrund, während im Bereich Schule eher Themen wie Familie, Hobbys und die Zugehörigkeit zu verschiedenen Gruppen eine Rolle spielen. So wie die Wirtschaft und die Schule eine auf sie angepasste interkulturelle Handlungskompetenz fordert, so besteht diese Forderung nach einer domänenspezifischen Handlungskompetenz auch für öffentliche Bibliotheken. Herauszufinden, wie die aktuelle interkulturelle Handlungskompetenz in öffentlichen Bibliotheken aussieht, ist Gegenstand dieser Arbeit. Darüber hinaus beschäftigt sich die Verfasserin der Arbeit auch mit der Frage, welche Konsequenzen sich daraus für mögliche Fort- und Weiterbildungsangebote ergeben. In NRW ist das Zentrum für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung, kurz ZBIW<sup>4</sup> beheimatet, weshalb sich die Untersuchung auf NRW beschränkt. Das ZBIW besitzt u. A. einen Schwerpunkt für öffentliche Bibliotheken im Land NRW. Deshalb beschränkt sich diese Untersuchung auf öffentliche Bibliotheken in NRW.<sup>5</sup> Eine Weiterbildung zur interkulturellen Handlungskompetenz ist aktuell nicht im Programm.<sup>6</sup>

Ausgangspunkt der Untersuchung zum Thema interkulturelle Handlungskompetenz in öffentlichen Bibliotheken in NRW ist die Auseinandersetzung mit der relevanten Fachliteratur, um eine möglichst genaue Vorstellung des abzufragenden Gegenstandsbereiches zu erhalten. Die Erhebungsmethode in dieser Arbeit ist das Experteninterview, wie es in der qualitativen Sozialforschung Anwendung findet. Bei der Analyse des Materials wird auf die computergestützte qualitative Inhaltsanalyse zurückgegriffen. Auch die Critical Incident Technique, kurz CIT, als Methode in der Kulturforschung fließt in diese Arbeit ein, ebenso wie der Einsatz von Critical Incidents, kurz CI, als methodisch-didaktisches Mittel. Ziel der Analyse ist das Erarbeiten einer Grundlage für eine Weiterbildung zur Interkulturellen Handlungskompetenz.

---

<sup>4</sup> ZBIW.TH Köln.  
[https://www.th-koeln.de/weiterbildung/zbiw\\_5865.php](https://www.th-koeln.de/weiterbildung/zbiw_5865.php) (2018.06.27).

<sup>5</sup> Vgl. Satzung ZBIW. FH Köln.  
<https://www.th-koeln.de/mam/downloads/deutsch/weiterbildung/zbiw/allgemein/satzung.pdf> S. 2.  
(2018.06.27).

<sup>6</sup> Vgl. Programmheft 1/2018.ZBIW.  
[https://www.th-koeln.de/mam/downloads/deutsch/weiterbildung/zbiw/angebote/programmheft\\_1\\_2018\\_neu1011.pdf](https://www.th-koeln.de/mam/downloads/deutsch/weiterbildung/zbiw/angebote/programmheft_1_2018_neu1011.pdf)  
(2018.06.27).

## 2 Qualitative Sozialforschung

In diesem Kapitel wird das Forschungsgebiet der qualitativen Sozialforschung vorgestellt, in das die Untersuchung dieser Arbeit einzuordnen ist. Hierzu zählt zum einen die Beschäftigung mit der Sozialforschung, zum anderen die Beschäftigung mit den relevanten Erhebungs- und Analysetechniken, dem Experteninterview und qualitative Inhaltsanalyse. Grundlage für die folgende Darstellung des Forschungsgebietes liefert Philipp Mayring, ein führender Forscher auf dem Gebiet der qualitativen Sozialforschung.

### 2.1 Qualitative Sozialforschung nach Mayring

Skalen, Tests, Fragebögen, [und] standardisierte Instrumente lassen die ‚Versuchspersonen‘ nicht zu Wort kommen, sondern reduzieren sie auf das Reagieren auf vorgegebene Kategorien.<sup>7</sup>

So formuliert Mayring seine Kritik an den empirisch ausgerichteten Forschungsinstrumenten, die in der sozialwissenschaftlichen Forschung angewendet werden. Aus dieser Kritik lässt sich schließen, dass das Ziel der qualitativen Sozialforschung darin besteht, den Gegenstand der Forschung, den Menschen, allgemeiner das Subjekt, stärker in den Mittelpunkt zu stellen, als es in der quantitativen Forschung der Fall ist. Dies stellt den Forscher jedoch vor eine besondere Herausforderung. Um das Subjekt adäquat erforschen zu können, muss der Forscher dieses nicht nur in seinem alltäglichen Umfeld betrachten, sondern muss dieses zuvor detailliert beschreiben und anschließend interpretieren. Erst im Anschluss daran können die Ergebnisse zusammengefasst und verallgemeinert werden.<sup>8</sup> Diese Form des qualitativen Denkens weist jedoch ein Hindernis auf, welches nicht außer Acht gelassen werden darf. Bei der Interpretation eines Forschungsgegenstandes besteht zum Zeitpunkt der Interpretation bereits ein Vorverständnis (V in Abb. 1) über den Forschungsgegenstand besteht, welches das Verständnis des Gegenstandes (G in der Abbildung) beeinflusst. Im Prozess der Interpretation wird dieses Vorverständnis durch die Beschäftigung mit dem Forschungsgegenstand immer mehr erweitert. (V' in Abb. 1) Somit beeinflusst auch der Forschungsgegenstand

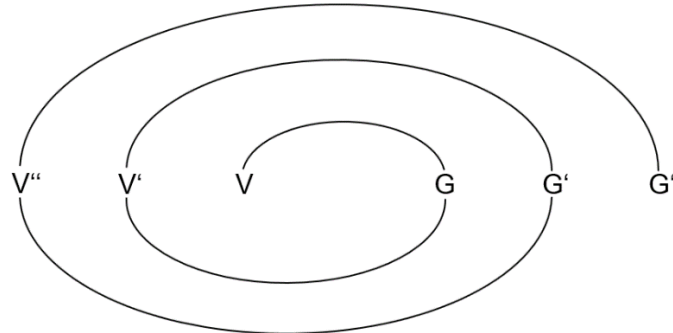
---

<sup>7</sup> Mayring 2016, S. 9f; Hervorhebung im Original.

<sup>8</sup> Vgl. Ebd., S. 19.

das Verständnis des Forschers. Dieser Prozess setzt sich im Laufe der Forschung weiter fort und ist in der Wissenschaft als hermeneutischer Zirkel oder hermeneutische Spirale bekannt.<sup>9</sup>

**Abbildung 1: Hermeneutische Spirale<sup>10</sup>**



Damit die qualitative Sozialforschung neben der empirischen Sozialforschung bestehen kann, muss sie sich mit der Frage nach Gütekriterien<sup>11</sup> auseinandersetzen. Da Sozialforschung im Gegensatz zur naturwissenschaftlichen Forschung nicht unter Laborbedingung, sondern im Umfeld des Forschungssubjektes stattfindet, können klassische Gütekriterien wie Validität (Gültigkeit) und Reliabilität (Genauigkeit und Exaktheit) nicht angewandt werden. Das wird vor allem am Beispiel der Reliabilität deutlich. Da sich der Mensch mit der Zeit ändert, kann kein Experiment, welches den Menschen als Gegenstand der Forschung beinhaltet, in genau derselben Art und Weise und mit demselben zu erwartenden Ergebnis durchgeführt werden, wie bspw. ein Experiment in der Physik. Daher muss die qualitative Forschung neue Gütekriterien entwickeln.<sup>12</sup> Mayring formuliert sechs allgemeine Gütekriterien der qualitativen Forschung:

1. Verfahrensdokumentation
2. Argumentative Interpretationsabsicherung
3. Regelgeleitetheit
4. Nähe zum Gegenstand
5. Kommunikative Validierung
6. Triangulation<sup>13</sup>

---

<sup>9</sup> Eigene Darstellung nach Vorlage von Mayring 2016 S. 30.

<sup>10</sup> Ebd., S. 30.

<sup>11</sup> Anhand von Gütekriterien kann die Qualität der erhobenen Daten und der Analyseergebnisse bewertet werden.

<sup>12</sup> Vgl. Mayring 2016, S. 141f.

<sup>13</sup> Vgl. Ebd., S. 144ff.

Anwendung findet die qualitative Sozialforschung u. A. bei der Einzelfallanalyse, der Dokumentenanalyse, der Handlungsforschung oder der Feldforschung. Da für die weiter Ausarbeitung dieser Arbeit nur die Feldforschung von Interesse ist, wird lediglich auf diese explizit weiter eingegangen.

Feldforschung will ihren Gegenstand in möglichst natürlichem Kontext untersuchen, um Verzerrungen durch Eingriff der Untersuchungsmethoden bzw. durch die wirklichkeitsferne Außenperspektive zu vermeiden.<sup>14</sup>

Basierend auf diesem Grundgedanken entwickelt Mayring einen groben Untersuchungsplan, der dem Forscher als Übersicht und Ablaufplan dient. Gleichzeitig bildet er auch die Grundlage zur Dokumentation und dient damit unmittelbar dem ersten von Mayring festgelegten Gütekriterium. Der Untersuchungsplan besteht aus vier aufeinanderfolgenden Schritten: explizieren der Forschungsfrage, Aufnahme des Feldkontaktes, Materialsammlung und Auswertung/Analyse.<sup>15</sup> Aus diesen Gründen wurde für diese Arbeit folgender Untersuchungsplan entwickelt:

1. Explizieren der Fragestellung: Welche interkulturelle Handlungskompetenz ist in öffentlichen Bibliotheken in NRW gefragt? (s. Kap. 1)
2. Aufnahme des Feldkontaktes: Die Herstellung des ersten Feldkontaktes erfolgt per E-Mail, Nachfragen und Terminvereinbarungen können ebenfalls per E-Mail oder telefonisch erfolgen. (s. Kap. 5)
3. Materialsammlung: Zur Sammlung des Materials werden Experteninterviews durchgeführt. (s. Kap. 5)
4. Auswertung/Analyse: Die Auswertung/Analyse findet mit Techniken der qualitativen Inhaltsanalyse statt. (s. Kap. 2.3 und Kap. 6)

## 2.2 Experteninterview

Nachdem die Art der Forschung bestimmt ist, stehen dem Forscher verschiedene Methoden zur Verfügung, um seine Erkenntnisse zu gewinnen.<sup>16</sup> Mayring unterscheidet dabei grundlegend

„Erhebungstechniken“, die der Materialsammlung dienen, „Aufbereitungstechniken“, die der Sicherung und Strukturierung des Materials dienen, und „Auswertungstechniken“, die eine Materialanalyse vornehmen.<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> Mayring 2016, S. 55.

<sup>15</sup> Vgl. Ebd., S. 65.

<sup>16</sup> Vgl. Ebd., S. 65ff.

<sup>17</sup> Ebd., S. 65; Hervorhebung im Original.

Die Erhebungstechnik in dieser Arbeit ist das problemzentrierte Experteninterview. Um zu verstehen, was ein Experteninterview ist und ausmacht, müssen die Eigenschaften des Experteninterviews genauer betrachtet werden. Dies geschieht zunächst auf sprachlicher, dann auf inhaltlicher Ebene.

Der Begriff Experteninterview setzt sich aus den Worten Experte und Interview zusammen. Experten sind in dem Fall dieser Arbeit die Interviewpartner. Durch ihre Funktion als Bibliothekare und der Beschäftigung mit interkultureller Handlungskompetenz in öffentlichen Bibliotheken haben sie spezielles Wissen erlangt.<sup>18</sup> Daher werden sie als Experten für diesen Gegenstandsbereich angesehen. Diese Definition stützt sich auf die Definition von Gläser und Laudel. Sie verdeutlichen ihren Standpunkt am Beispiel des Sozialwissenschaftlers, der soziale Kontexte erforscht, ohne ihnen anzugehören.<sup>19</sup>

Das Wort Interview stammt aus dem Französischen und heißt so viel wie verabredete Zusammenkunft. Seine Bedeutung ist vielfältig. Häufig wird der Begriff im politischen Sinne der Berichterstattung verwendet. Er kann aber auch auf eine zielorientierte Befragung, z. B. zu medizinischen oder statistischen Zwecken, angewendet werden, wie es in dieser Arbeit der Fall ist.<sup>20</sup>

Unterscheiden lassen sich Interviews grundlegend in Einzel- oder Gruppeninterview. Unterscheidungsmerkmal ist hierbei die Anzahl der Befragten.<sup>21</sup> Für diese Arbeit wurden Einzelinterviews mit Mitarbeitern in Bibliotheken geführt, mit dem Ziel, Erkenntnisse zur interkulturellen Handlungskompetenz in öffentlichen Bibliotheken zu gewinnen. Neben der Personenanzahl bieten die Frageform und die vorherige Strukturierung Möglichkeiten zur Differenzierung. Je nachdem, ob ein Befragter frei antworten oder aus vorgegebenen Antworten wählen kann, spricht man von einem offenen oder geschlossenen Interview. Bei der Strukturierung des Interviews hat der Interviewer die Möglichkeit zwischen einem vorgegebenen Fragenkatalog, einer vorgegebener Fragenreihenfolge, einem Leitfaden oder einem Interview ohne Vorgaben zu wählen. Zudem muss unterschieden werden, ob das Interview mit Hilfe von qualitativen oder quantitativen Methoden ausgewertet wird. Jede dieser Möglichkeiten bietet unterschiedliche Vor- und Nachteile in der Durchführung. Mayring fasst diese

---

<sup>18</sup> Vgl. Gläser; Laudel 2010, S. 11.

<sup>19</sup> Vgl. Ebd., S. 12.

<sup>20</sup> Vgl. Interview. Duden.

<https://www.duden.de/rechtschreibung/Interview> (2018.06.27).

<sup>21</sup> Vgl. Interview. Gabler Wirtschaftslexikon.

<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/interview.html> (2018.06.27).

im Hinblick auf die Vorteile qualitativer, offener und unstrukturierter Interviews wie folgt zusammen:

**Tabelle 1: Interviewkategorien<sup>22</sup>**

Interviewform	Bezug des Begriffs	Erläuterung
Offenes Interview	Freiheitsgerade des Befragten	Der Befragte kann seine Antworten frei Formulieren
Unstrukturiertes oder nicht standardisiertes Interview	Freiheitsgrade des Interviewer	Der Interviewer formuliert Fragen und Themen passend zur Interviewsituation.
Qualitatives Interview	Auswertung des Materials	Die Auswertung wird mithilfe von qualitativen Analysetechniken vorgenommen.

Anhand dieser Tabelle lässt sich auch das problemzentrierte Interview einordnen. Das problemzentrierte Interview fasst „alle Formen der offenen, halbstrukturierten Befragung“<sup>23</sup> zusammen. Da *offen*<sup>24</sup> bedeutet, dass der Befragte an keine vorgegebenen Antworten gebunden ist, kann der Befragte Antworten nennen, mit denen der Interviewer vorher nicht gerechnet hat. Gleichzeitig hat diese Offenheit der Befragung den Nachteil, dass u. U. mehr Inhalt generiert wird, als benötigt. Das bedeutet Ballast für die spätere Analyse. Der Grad der Offenheit eines Interviews wird vom Interviewer bestimmt. Das charakteristische Merkmal des problemzentrierten Interviews ist die Fokussierung „auf eine bestimmte Problemstellung, die der Interviewer einführt [und] auf die er immer wieder zurückkommt.“<sup>25</sup> Im Falle dieser Arbeit ist die Problemstellung die in Kapitel 1 genannte Forschungsfrage. Für die Strukturierung des Interviews bietet sich das Erstellen eines Interviewleitfadens an, in dem Problemstellung und Fragen festgehalten sind.

Im Unterschied zum standardisierten Fragebogen bildet der Leitfaden lediglich eine Art Gerüst, das heißt, er belässt dem Interviewer weitgehende Entscheidungsfreiheit darüber, welche Frage wann und in welcher Form gestellt wird.<sup>26</sup>

<sup>22</sup> Eigene Darstellung nach Mayring 2016, S. 66.

<sup>23</sup> Ebd., S. 67.

<sup>24</sup> Alle Auszeichnungen, die in dieser Arbeit durch die Verfasserin vorgenommen wurden, sind durch kursive Schrift zu erkennen.

<sup>25</sup> Mayring 2016, S. 67.

<sup>26</sup> Gläser; Laudel 2010, S. 142.

Weitere Vorteile des Interviewleitfadens bestehen darin, vorab alternative Formulierungen und ergänzende Phrasen zu notieren, die das Gespräch in Gang halten. Zudem bietet er die Möglichkeit, sich während des Gespräches Notizen zu machen. Vor allem letzteres ist hilfreich, um ggf. auf bereits angesprochene Punkte zurückzukommen oder das Gespräch auf die Problemstellung zurückzuführen. Der Aufbau des Interviewleitfadens für diese Arbeit sieht wie folgt aus:

**Tabelle 2: Auszug des Aufbaus des Interviewleitfadens**

<b>Fragen und Problemstellung</b>	<b>Notizen</b>	<b>Alternative Formulierungen/ ergänzende Phrasen</b>
Frage 1		
Frage 2		Formulierung 2a Formulierung 2b Ergänzung

Der vollständige Interviewleitfaden für diese Arbeit befindet sich im Anhang.

Auch für die spätere Analyse stellt der Interviewleitfaden einen Vorteil für den Forscher dar. Durch einen Interviewleitfaden wird das Interview vorab teilweise standardisiert. Das erleichtert es dem Forscher, verschiedene Interviews zu vergleichen.<sup>27</sup>

Wichtig bei der Erstellung des Leitfadens ist die Beachtung der Abfolge der Fragetypen. Zu Beginn des Interviews sollten Sondierungsfragen stehen, die einen einfachen Einstieg in das Thema ermöglichen. Sondierungsfragen ermitteln, „ob das Thema für den Einzelnen überhaupt wichtig ist, welche subjektive Bedeutung es für ihn besitzt“.<sup>28</sup> Im Falle dieser Arbeit ist vor allem das Kulturverständnis der Interviewpartner von Relevanz, weshalb die Sondierungsfragen sich mit dem Thema Kultur, befassen. Die erste Sondierungsfrage im vorliegenden Interviewleitfaden ist die Frage nach den Assoziationen zum Begriff Kultur. Als weitere Sondierungsfragen sind die Kulturthesen anzusehen, die zur Klärung des jeweiligen Kulturverständnisses der Interviewpartner dienen. Anhand dieser Sondierungsfragen lassen sich später Rückschlüsse zum Kulturverständnis der Befragten ziehen. An die Sondierungsfragen schließen sich die Leitfragen an. „Leitfragen charakterisieren das Wissen, das beschafft werden muss, um die Forschungsfrage zu beantworten.“<sup>29</sup> Leitfragen zielen demzufolge auf das Erkenntnisinteresse des Forschenden ab. Leitfragen für die Interviews, die dieser Arbeit zugrunde liegen, sind in erster Linie die Frage nach dem

<sup>27</sup> Vgl. Mayring 2016; S. 70.

<sup>28</sup> Ebd.; S. 70.

<sup>29</sup> Gläser; Laudel 2010; S. 90.



Auftreten von Critical Incidents (CI). Auch die Frage nach Inhalten von Fortbildungen kann als Leitfrage angesehen werden, da sie die Generierung eines Mehrwerts im direkten Zusammenhang mit der Forschungsfrage anstrebt. Da es sich in beiden Fällen um große Themengebiete handelt, wurden die Leitfragen durch unterstützende Fragen ergänzt, die das Themengebiet konkretisieren. Dies wird im Interviewleitfaden vor allem bei den Fragen zum Thema Sprache deutlich. Treten im Laufe des Interviews Fragen auf, die nicht zuvor im Leitfaden festgehalten wurden, aber trotzdem relevant für das Thema oder den Gesprächsverlauf sind, werden diese spontan formuliert. In dem Fall spricht man von Ad-hoc-Fragen.<sup>30</sup>

Vor der Durchführung des Interviews sollte ein Pre-Test, auch Probedurchlauf oder Pilotphase genannt, erfolgen. „Zum einen wird hier der Leitfaden getestet und gegebenenfalls modifiziert; zum anderen dient die Pilotphase der Interviewerschulung.“<sup>31</sup> Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass Aufnahmegeräte getestet werden können. Diese sind notwendig, um das Gesagte zu dokumentieren und später zu verschriftlichen. Für eine Aufzeichnung muss das Einverständnis des Befragten vorliegen.

Für das problemzentrierte Interview ergibt sich somit ein Untersuchungsplan mit fünf Schritten: Problemanalyse, Leitfadenkonstruktion, Pre-Test, Interviewdurchführung und Aufzeichnung<sup>32</sup>. Dieser Untersuchungsplan wurde auf die vorliegende Arbeit angewandt und wie folgt konkretisiert:

1. Die Beschäftigung mit den Gegenstandsbereichen erfolgt mit Hilfe von Fachliteratur und persönlichem Interesse. Gegenstandsbereiche sind die Gebiete Kulturverständnis und interkulturelle Handlungskompetenz sowie die Theorie zur Critical Incident Technique (CIT) (s. Kap. 3 und Kap. 4) *Explizieren der Fragestellung*
2. Der Leitfaden wird anhand der Beschäftigung mit dem Gegenstandsbereich und anhand der explizierten Forschungsfrage entwickelt. (s. Kap. 2.2; Leitfaden s. Tab. 6)
3. Der Pre-Test wird nach vollständiger Konstruktion des Leitfadens durchgeführt. Sollten Probleme auftreten, muss der Schritt Leitfadenkonstruktion erneut durchgeführt werden. Ist der Pre-Test erfolgreich, kann die Kontaktaufnahme per E-Mail und anschließende Durchführung stattfinden. (s. Kap. 5) *Herstellung des Feldkontaktes*

---

<sup>30</sup> Vgl. Mayring 2016, S. 70.

<sup>31</sup> Ebd., S. 69.

<sup>32</sup> Vgl. Ebd., S. 71.

4. Für die Interviews werden per E-Mail oder telefonisch Termine vereinbart. Alle Interviews finden vor Ort in den Bibliotheken statt. (s. Kap. 5)

#### *Materialsammlung*

5. Die Aufzeichnung geschieht mithilfe der Diktierfunktion eines Smartphones. Das Einverständnis zur Aufzeichnung wird vor dem Interview von den Interviewpartnern eingeholt. (s. Kap. 5) *Materialsammlung*

Jeweils mit kursiv hervorgehoben sind die Schritte des allgemeinen Untersuchungsplans der qualitativen Sozialforschung, welcher in Kapitel 2.1 für diese Arbeit entworfen wurde. Es zeigt sich, dass die einzelnen Abschnitte des Untersuchungsplans denen des problemzentrierten Interviews zugeordnet werden können und sich die Pläne sinnvoll ergänzen. Dies ist Voraussetzung für eine erfolgreiche Durchführung der Untersuchung.

## 2.3 Qualitative Inhaltsanalyse

Eine Analyse ist eine „Untersuchung, bei der [...] ein Ganzes in seine Bestandteile zerlegt wird“.<sup>33</sup> Für die qualitative Inhaltsanalyse gilt es daher zu klären, was bei einer Inhaltsanalyse genau zerlegt wird. Außerdem ist zu klären, was qualitative Analyse bedeutet.

Da es sich bei der Analyse in dieser Arbeit um eine Analyse des Inhaltes handelt, wird eine Zerlegung des Textes in inhaltstragende Bestandteile vorgenommen. Dass dies nicht die einzige Möglichkeit ist einen Text inhaltlich zu analysieren, zeigt Mayring bei seinem Versuch Inhaltsanalyse näher zu definieren. Er führt dazu an, dass sich „Inhaltsanalyse [...] längst ‚nicht nur‘ mit der Analyse des ‚Inhalts‘ von Kommunikation“<sup>34</sup> beschäftigt und dass „viele der vorliegenden Definitionen die Interessen oder das jeweilige Arbeitsgebiet des Autors widerspiegeln und dadurch zu speziell sind.“<sup>35</sup>

Da in dieser Arbeit mit einer inhaltlichen Strukturierung<sup>36</sup> gearbeitet wird, ist die vorliegende Definition jedoch ausreichend. Die Definition des Terminus *qualitative Analyse* ist auf andere Weise problematisch. Da es keine genaue Definition gibt, greift Mayring auf ein simples Verfahren zurück, welches eine genaue Definition umgeht. Mayring grenzt die Begriffe *qualitativ* und *quantitativ* voneinander ab, um diese näher zu charakterisieren. In seinem Buch zur qualitativen Inhaltsanalyse führt er vier

---

<sup>33</sup> Analyse. Duden.

<https://www.duden.de/rechtschreibung/Analyse> (2018.06.27).

<sup>34</sup> Mayring 2015, S. 11; Hervorhebung im Original.

<sup>35</sup>Ebd., S. 11.

<sup>36</sup> Vgl. Ebd., S. 103.

Unterscheidungsmerkmale an:<sup>37</sup> die Unterscheidung anhand der Begriffsform<sup>38</sup>, die Unterscheidung anhand des Skalenniveaus<sup>39</sup>, die Unterscheidung nach dem implizierten Wissenschaftsverständnis<sup>40</sup> und die Unterscheidung in Einzelfall oder repräsentative Stichprobe<sup>41</sup>. Seiner Form der Abgrenzung und der Anwendung der qualitativen Inhaltsanalyse stehen andere Wissenschaftler kritisch gegenüber. Gläser und Laudel führen an, dass Mayring sich „sehr stark an der quantitativen Inhaltsanalyse orientiert“<sup>42</sup>. Sie kritisieren weiterhin, „dass man am Ende ein nicht mehr veränderbares Kategoriensystem [...] anwendet“<sup>43</sup> und dass „die Kategorien [...] vorzugsweise geschlossen [...] und ordinalskaliert [sind].“<sup>44</sup> Somit werden, wie in der quantitativen Inhaltsanalyse, Häufigkeiten analysiert. Mayring greift diese Kritik auf und schreibt dazu, „dass Qualitative Inhaltsanalyse auch ohne Quantifizierung arbeiten kann [...] und dass dort, wo beides eingesetzt wird, in Schrittmodellen streng getrennt vorgegangen wird“<sup>45</sup>. In Bezug auf einen Mix beider Methoden räumt Mayring ein, dass „es vielleicht adäquater [wäre], von einer qualitativ orientierten Inhaltsanalyse zu sprechen.“<sup>46</sup> Des Weiteren schreibt er in seinem Buch zur qualitativen Inhaltsanalyse, dass es sein Ziel ist,

eine Methodik systematischer Interpretation zu entwickeln, die an den in jeder Inhaltsanalyse notwendig enthaltenen qualitativen Bestandteilen ansetzt, sie durch Analyseschritte und Analyseregeln systematisiert und überprüfbar macht. In einer solchen ‚Interpretationslehre‘ lassen sich sehr wohl quantitative Schritte einbauen [...].<sup>47</sup>

Da sich qualitative und quantitative Analyse nach den bisherigen Schilderungen nicht genau abgrenzen, sondern teilweise hilfreich ergänzen, ergibt sich folgendes Schema, welches der qualitativen Inhaltsanalyse zugrunde liegt und in Abbildung 2 dargestellt wird:

---

<sup>37</sup> Vgl. Mayring 2015, S. 19f.

<sup>38</sup> Vgl. Ebd., S. 17.

<sup>39</sup> Vgl. Ebd., S. 18f.

<sup>40</sup> Vgl. Ebd., S. 19.

<sup>41</sup> Vgl. Ebd., S. 20.

<sup>42</sup> Gläser; Laudel 2010, S. 198.

<sup>43</sup> Ebd., S. 198.

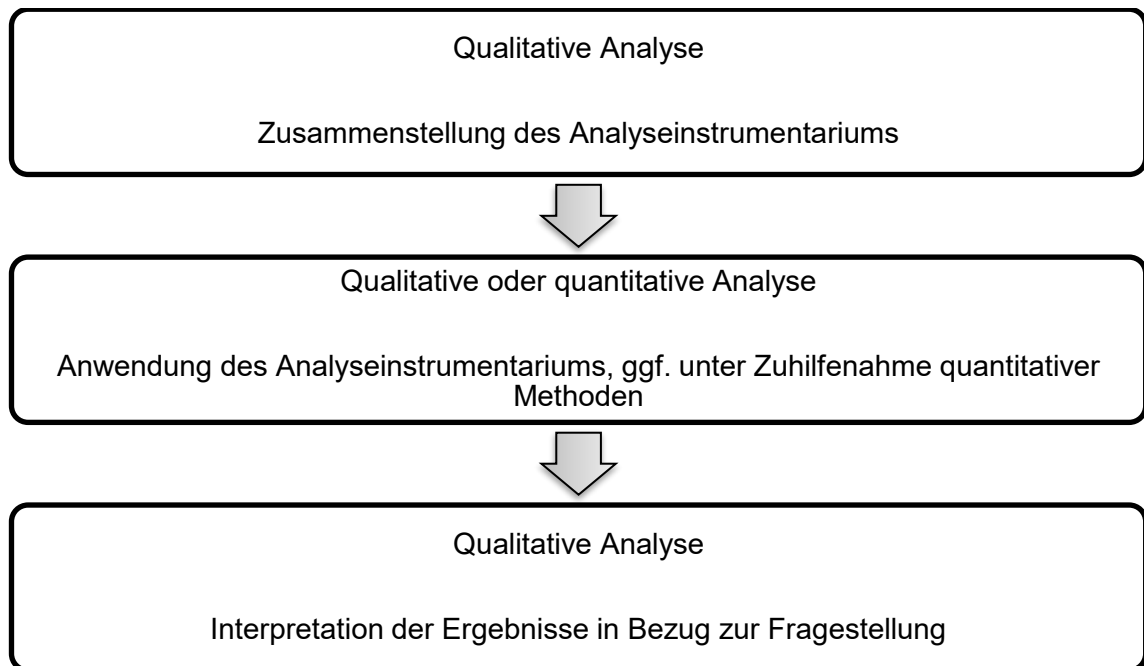
<sup>44</sup> Ebd., S. 198.

<sup>45</sup> Mayring 2015, S. 17.

<sup>46</sup> Ebd., S. 17.

<sup>47</sup> Ebd., S. 50; Hervorhebung im Original.

**Abbildung 2: Ablaufmodell qualitative Inhaltsanalyse<sup>48</sup>**



Anwendungsgebiete für qualitative Analyse sieht Mayring u. A. bei Pilotstudien, Einzelfallstudien und Klassifizierungen, so wie in der Theorie- und Hypothesenprüfung.<sup>49</sup>

Somit ist die Frage, was qualitative Inhaltsanalyse genau ist, nicht abschließend geklärt. Erkennbar ist jedoch, dass sich das Feld der qualitativen Inhaltsanalyse noch entwickelt, was nicht zuletzt über den Disput der Anwendung und der Abgrenzung zur quantitativen Analyse deutlich wird. Für diese Arbeit ist jedoch folgendes festzuhalten: Die qualitative Inhaltsanalyse findet ihre Anwendung in der Wissenschaft, wenn auch noch nicht ganz geklärt ist, ob in Reinform, als qualitative Inhaltsanalyse, oder im Mix mit quantitativen Analysetechniken, als qualitativ-orientierte Inhaltsanalyse. Diese Frage abschließend zu klären ist nicht Gegenstand dieser Arbeit. Trotzdem ist eine Betrachtung der qualitativen Inhaltsanalyse notwendig, da sie in dieser Arbeit in Form eines Methodenmix Anwendung findet.

Grundlage für eine qualitative Inhaltsanalyse bieten jene Wissenschaftsrichtungen, die sich mit Sprache, Kommunikation und ihrem Inhalt beschäftigen, wozu auch die in Kapitel 2 und 2.1 bereits kurz beschriebene qualitative Sozialforschung gehört.<sup>50</sup> Voraussetzung der qualitativen Inhaltsanalyse in der qualitativen Sozialforschung ist der Bezug zum Alltag, also die Betrachtung des Subjektes in seiner natürlichen

<sup>48</sup> Eigene Darstellung nach Mayring 2015, S. 21.

<sup>49</sup> Vgl. Ebd., S. 22ff.

<sup>50</sup> Vgl. Mayring 2015, S. 26ff.

Lebensumgebung. Ein weiterer Aspekt der qualitativen Inhaltsanalyse ist die Übernahme der Perspektive, also das Hineinversetzen des Forschers in den Forschungsgegenstand mit dem Ziel das eigene Vorverständnis von dem des Subjektes abzugrenzen. Wobei sich der Forscher an der Stelle der hermeneutischen Spirale, die in Kapitel 2 bereits beschrieben wurde, bewusst sein muss. Der letzte Aspekt, der bei der qualitativen Inhaltsanalyse eine Rolle spielt, ist die Möglichkeit das vorliegende Material erneut zu interpretieren. Eine vollständige Interpretation ist somit nie möglich.<sup>51</sup> Anhand dieser Grundlagen und anknüpfend an die quantitativen Inhaltsanalyse erläutert Mayring die Entwicklung qualitativer Verfahren. Er benennt dabei folgende Kernpunkte:<sup>52</sup>

1. Kommunikationszusammenhang: Das Material wird immer im Kontext der Entstehung und Wirkung untersucht.
2. Vorgehen anhand von Ablaufmodellen und Analyseeinheiten: Für jede Analyse wird ein individuelles Schema entwickelt, dessen Regeln befolgt werden. Um die Analyse übersichtlicher zu gestalten werden kleine Analyseeinheiten gebildet.
3. Kategoriensystem: „Das Kategoriensystem stellt das zentrale Instrument der Analyse dar.“<sup>53</sup> Gründe hierfür sind vor allem Nachvollziehbarkeit und Vergleichbarkeit der Ergebnisse. An diesem Punkt setzt jedoch auch die Kritik an der qualitativen Inhaltsanalyse an, da „die Orientierung an Kategorien eine analytisch-zergliedernde Vorgehensweise bedeute[t], die synthetisches Verstehen des Materials behinder[t].“<sup>54</sup>
4. Gegenstandsbezug: Jedes Verfahren, welches im Rahmen der qualitativen Inhaltsanalyse angewendet wird, muss für jede Anwendung modifiziert werden, damit es auf das vorliegende Material passt. Somit ist das Vorgehen keine Technik, die sich beliebig auf andere Fälle übertragen lässt. Sie muss immer an den konkreten Forschungsgegenstand angepasst werden.
5. Überprüfung anhand von Pilotstudien: Durch den Gegenstandsbezug und die individuelle Anpassung der Verfahren müssen diese zuvor getestet werden. Dies geschieht mithilfe eines Pre-Tests oder einer Pilotstudie.
6. Theoriegeleitetheit: Die Inhaltsanalyse basiert grundsätzlich auf Entscheidungen und Festlegungen des Forschers, welche er anhand theoretischer Argumente trifft. (s. Kap. 6 und Codebuch im Anhang)
7. Einbeziehen von quantitativen Analyseschritten: Quantitative Methoden können eine qualitative Inhaltsanalyse sinnvoll unterstützen. Dies geschieht z. B. durch Analyse von Häufigkeiten mit statistischen Methoden

---

<sup>51</sup> Vgl. Ebd., S. 38.

<sup>52</sup> Vgl. Mayring 2015, S. 50ff.

<sup>53</sup> Ebd., S. 51.

<sup>54</sup> Ebd., S. 51.

8. Gütekriterien: Dass die klassischen Gütekriterien Reliabilität und Validität nur schwer auf qualitative Forschung übertragbar sind, wurde bereits zu Beginn dieses Kapitels deutlich gemacht. Wichtiges Gütekriterium der qualitative Inhaltsanalyse ist die Interkoderreliabilität. Dabei wird dieselbe Analyse von mehreren Forschern anhand der gleichen festgelegten Regeln durchgeführt und die Ergebnisse anschließend verglichen werden.

## 2.4 Inhaltliche Strukturierung

Nach dieser Betrachtung der Grundlagen der qualitativen Inhaltsanalyse als Methode zur Auswertung in der qualitativen Sozialforschung gilt es nun, die konkrete Methode der Inhaltsanalyse zu benennen, welche in dieser Arbeit Anwendung findet. Bei der Inhaltsanalyse unterscheidet man drei Grundformen des Interpretierens, die Zusammenfassung, die Explikation und die Strukturierung. Die Zusammenfassung hat zum Ziel das Grundmaterial überschaubar darzustellen. Dabei werden wesentliche Inhalte herausgefiltert. Die Explikation beschäftigt sich mit charakteristischen Inhalten oder Begriffen und zieht hierzu externes Material heran. Die Strukturierung hingegen filtert das Material anhand festgelegter Kriterien, um einen Querschnitt zu erhalten und das Material einschätzen zu können.<sup>55</sup>

In der Tabelle zu den Grundformen des Interpretierens ordnet Mayring der qualitativen Sozialforschung die Methoden Explikation und Strukturierung zu.<sup>56</sup> Für diese Arbeit ist vor allem die inhaltliche Strukturierung wichtig, da sie die angewandte Methode in dieser Arbeit darstellt. Bei der inhaltlichen Strukturierung wird das Material zunächst mithilfe eines Kategoriensystems bearbeitet und anschließend nach Kategorien zusammengefasst oder codiert.<sup>57</sup> Ziel der Strukturierung ist es somit, das vorliegende, komplexe Material in weniger komplexe Abschnitte zu unterteilen. Diese können anschließend zusammenfassend ausgewertet werden. Diesen Vorgang nennt man Extraktion.<sup>58</sup> Die Zusammenfassung erfolgt durch schrittweise Paraphrasierung, Generalisierung und Reduktion des Inhalts. Damit dies nachvollziehbar erfolgt, müssen vorher Interpretationsregeln oder Codierregeln aufgestellt werden.<sup>59</sup> Das genaue Kategoriensystem für diese Arbeit befindet sich im Anhang. Selbiges gilt für die Codierregeln, so wie die Definition der einzelnen Codes. Das Kategoriensystem dieser Arbeit weist Obercodes und Subcodes auf. Da die Oberkategorien,

---

<sup>55</sup> Vgl. Ebd., S. 67.

<sup>56</sup> Vgl. Ebd., S. 65f.

<sup>57</sup> Vgl. Ebd., S. 103.

<sup>58</sup> Vgl. Gläser; Laudel 2010, S. 199.

<sup>59</sup> Vgl. Mayring 2015, S. 172.

bzw. Codes, vor der Analyse festgelegt wurden, spricht man an dieser Stelle von deduktiver Kategorienbildung. Die Subcodes wurden induktiv gebildet, das bedeutet, dass die Subcodes aus dem Material abgeleitet wurden. Durch die Kombination der beiden Verfahren kann das Material nun nicht nur inhaltlich mit Blick auf die Fragestellung interpretiert werden, es können auch quantitative Analyseaspekte berücksichtigt werden, bspw. die Häufigkeit der Besetzung eines Codes.<sup>60</sup> Im Falle dieser Arbeit ist das besonders hilfreich, wenn es darum geht Übereinstimmungen, etwa bei den Angaben zur Form und Dauer der Schulung, festzustellen.

Mithilfe dieser Vorüberlegungen lässt sich nun ein Ablaufmodell für die Analyse der Interviews erstellen.

1. Um die Analyseeinheit bzw. die Strukturierungsdimension zu bestimmen, wurde ein Codierschema entwickelt, welches sich am vorliegenden Interviewleitfaden orientiert. (s. Tab. 6) Die Obercodes, die der Struktur des Interviewleitfadens entspringen dürfen während der Analyse nicht verändert werden. Das Hinzufügen von Subcodes stellt kein Problem dar, ist im Sinne der induktiven Kategorienbildung sogar notwendig. Bei unterstrichenen Codes wird die Ergänzung von Subcodes erwartet. Jeder Code enthält eine Definition und eine Codierregel, welche in einem Memo festgehalten werden. (s. Codebuch im Anhang) Codes der kursiv markierten Elemente werden nicht für eine zusätzliche quantitative Analyse benötigt und dienen daher nur als Hilfsmittel zur Übersichtlichkeit bei der Analyse. Aus diesem Grund tauchen sie in der späteren quantitativen Auswertung nicht mehr auf bzw. sind mit null (0) beziffert.
2. Die Typisierungsdimension der ergänzenden quantitativen Analyse ist die absolute Häufigkeit der Ausprägung.
3. Innerhalb der festgelegten Obercodes werden inhaltstragende Textstellen paraphrasiert bzw. codiert. Das bedeutet, dass Textstellen mit eigenen Worten zusammengefasst werden, was vor allem für die spätere inhaltliche Auswertung wichtig ist, bzw. Codes zugeordnet werden, was für eine später quantitative Auswertung hilfreich ist.
4. Die kleinen Codiereinheiten werden gruppiert. Dafür werden weitere Subcodes zu den Obercodes erstellt. Paraphrasen werden zu groben Kategorien zusammengefasst.
5. Im Zuge der Reduktion werden doppelte, also inhaltsgleiche Stellen, gestrichen.
6. Zum Abschluss werden die finalen Kategorien zusammengestellt und interpretiert.

---

<sup>60</sup> Vgl. Qualitative Inhaltsanalyse | Forschen im Praxissemester. Uni Paderborn.  
<https://blogs.uni-paderborn.de/fips/2014/11/26/qualitative-inhaltsanalyse/> (2018.06.27).

7. Die herausgearbeiteten Ergebnisse werden mit dem Ausgangsmaterial abgeglichen, indem dieses noch mal unter dem Aspekt der Ergebnisse der Analyse gesichtet wird.
8. Für die weitere quantitative Analyse wird nach besonderen extremen und relevanten empirischen Häufigkeiten Ausschau gehalten. Zudem werden Ausprägungen näher beschrieben, die als wesentlich für den (theoretischen) Erkenntnisgewinn erachtet werden.
9. Es werden Beispiele ausgewählt, welche die relevanten Ausprägungen unterstützend beschrieben.
10. Ausgewählte Beispiele werden beschrieben und anschließend interpretiert.<sup>61</sup>

Die Schritte drei, vier und fünf dürfen bei der Analyse mehrfach wiederholt werden. Es wird erst dann zu Schritt sechs übergegangen, wenn der Forscher die Analyse als abgeschlossen ansieht. Die Arbeit des Codierens und weiteren Analysierens wird durch Computerprogramme erleichtert. Die Analyse der Interviews für diese Arbeit erfolgt mithilfe des Computerprogrammes MAXQDA. (s. Kap. 6)

Nachdem in den Kapiteln 2.1 bis 2.4 Untersuchungspläne für diese Arbeit aufgestellt wurden folgt nun die Umsetzung. Hierfür wird in Kapitel 3 das Vorverständnis zu den Themen Kultur und kulturelle Begegnung dargestellt. In Kapitel 4 erfolgt zusätzlich eine Beschäftigung mit sogenannten Critical Incidents als Ergänzung der bereits vorgestellten Untersuchungsmethoden und in Hinblick auf ihren methodisch-didaktischen Einsatz in Weiterbildungen.

---

<sup>61</sup> Vgl. Mayring 2015, S. 70 und S. 105.



## 3 Kultur

Die Frage: „Was ist Kultur?“ beschäftigt Kulturforscher seit Jahrhunderten. Der Begriff Kultur findet sich in vielen Abwandlungen in der Sprache wieder. In der Naturwissenschaft legt man auf Nährböden Kulturen von Mikroorganismen an. In der Landwirtschaft wird der Boden kultiviert, aber auch der Mensch kann kultiviert sein. Gleichzeitig beschreibt der Begriff Kultur aber auch die gestalterischen Leistungen, die der Mensch innerhalb der Gesellschaft entwickelt hat.<sup>62</sup> In diesem Sinne definiert sich Kultur als „Menschliches Bedeutungsgewebe, das wir selbst entwerfen und in dem wir uns gleichzeitig auch befinden.“<sup>63</sup> Auch die Frage, wie diese verschiedenen Bedeutungsgewebe der Menschen sich abgrenzen oder zusammenwirken, wird umfassend diskutiert. Bereits 1774 entwickelte Herder in seiner Abhandlung *Auch eine Philosophie der Geschichte zur Bildung der Menschheit* die heute als Kugelmodell bekannte Kulturtheorie. Mit dem Satz: „Jede Nation hat ihren Mittelpunkt der Glückseligkeit in sich, wie jede Kugel ihren Schwerpunkt!“<sup>64</sup> beschreibt Herder dabei einen sehr engen, nationalistischen Kulturbegriff. Heute existieren wesentlich mehr Begriffe und Theorien, die das Zusammenspiel einer und mehrerer Kulturen beschreiben, wie z. B. Multikulturalität, Interkulturalität und Transkulturalität.<sup>65</sup>

Dieses Kapitel beschreibt, welches Kulturverständnis dieser Arbeit zugrunde liegt. Hinzu kommt außerdem die Beschäftigung mit der Problematik des Aufeinandertreffens zweier Kulturen. Die für Bibliotheken daraus resultierende Handlungskompetenz wird grob mit Handlungsfeldern beschrieben. In Kapitel 3.2 werden diese durch die Analyse näher begründet, spezifiziert und in den konkreten bibliotheksspezifischen Handlungskontext gesetzt.

### 3.1 Kulturverständnis

Vor der Frage, was interkulturelle Handlungskompetenz ist, steht die Auseinandersetzung mit dem Thema Kultur und dem daraus resultierenden Kulturverständnis. In diesem Kapitel wird das Kulturverständnis der Verfasserin anhand von wissenschaft-

---

<sup>62</sup> Vgl. Kultur Duden.

<https://www.duden.de/rechtschreibung/Kultur> (2018.06.27).

<sup>63</sup> Was ist Kultur?. Kulturkonfetti. 00:21-00:30.

<https://www.youtube.com/watch?v=DcTS4t0605c> (2018.06.27).

<sup>64</sup> Herder 1774, S.56 (vorliegendes Digitalisat S. 60)

[http://www.deutschestextarchiv.de/book/view/herder\\_philosophie\\_1774/?hl=jede&p=60](http://www.deutschestextarchiv.de/book/view/herder_philosophie_1774/?hl=jede&p=60) (2018.06.27).

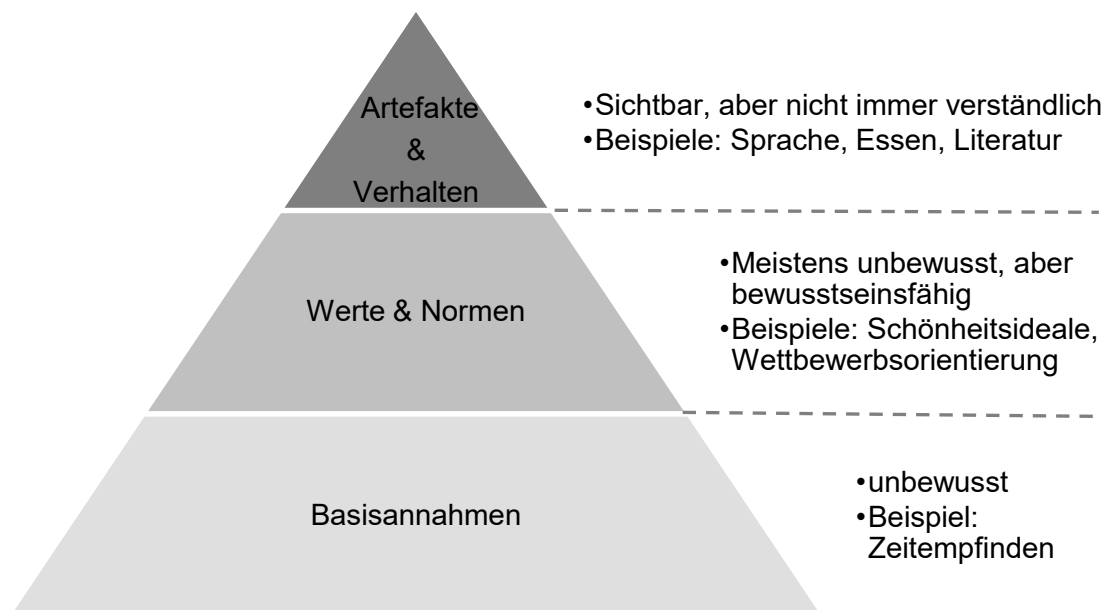
<sup>65</sup> Vgl. Kulturbegriffe leicht erklärt. Kulturkonfetti

<https://www.youtube.com/watch?v=uGliHeQuWsl> (2018.06.27).

lichen Theorien dargestellt. Ebenso werden Kulturthesen entwickelt, welche in Kapitel 6.1 der Analyse des Kulturverständnis der jeweiligen Interviewpartner dienen.

Um sich Kultur und kulturelle Wahrnehmung besser vorstellen zu können, bedienen sich verschiedene Wissenschaftler der Symbolik eines Eisberges. Schwimmt ein Eisberg im Meer, sieht ein Beobachter von außen zunächst nur die Spitze des Eisberges, ein Großteil bleibt jedoch unter der Wasseroberfläche verborgen. Vereinzelt kann man noch verschwommene Strukturen knapp unterhalb der Wasseroberfläche erkennen. Genauso verhält es sich mit der kulturellen Wahrnehmung. Die Kultur ist der Eisberg. Ein Beobachter der Kultur sieht nur einen kleinen Teil der Kultur, die Spitze des Eisberges. Das ist die sichtbare Ebene. Zur sichtbaren Ebene zählen u. A. Sprache, Essen und Literatur. Die sichtbare Ebene umfasst somit Kulturbereiche, die bewusst wahrgenommen werden können. So wie beim Eisberg vieles unter der Wasseroberfläche nicht erkennbar ist, gibt es auch bei der Kultur eine unsichtbare Ebene. Zur unsichtbaren Ebene zählt alles Unbewusste. Beispiele hierfür sind Zeitempfinden, Schönheitsideale und Normen und Werte.<sup>66</sup>

**Abbildung 3: Eisbergmodell<sup>67</sup>**



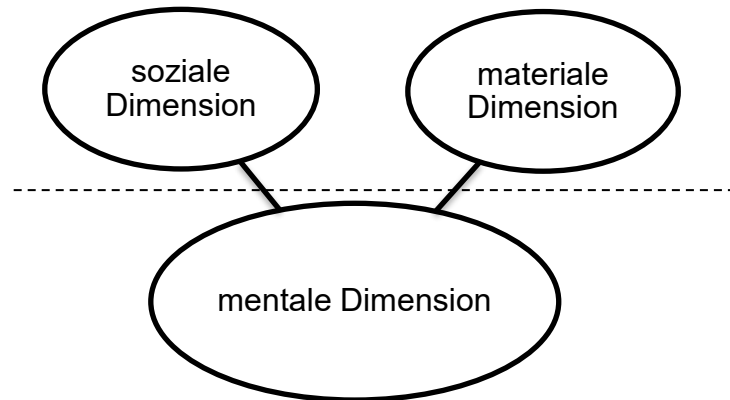
Statt einer reinen Zweiteilung lässt sich auch eine Einteilung in drei Ebenen vornehmen, wie es Podsiadlowski tut. Die mittlere Ebene in Abbildung 3 entspricht den Strukturen des Eisberges, die knapp unter dem Wasser liegen und nur verschwommen sichtbar sind. Sie sind in der Wahrnehmung unbewusst, können aber gezielt bewusst gemacht werden, z. B. durch gezielte Auseinandersetzung mit ihnen. Statt

<sup>66</sup> Vgl. Treichel; Mayer (Hrsg.) 2011, S. 231.

<sup>67</sup> Eigene Darstellung nach Podsiadlowski 2004. S.8.

Kultur in Ebenen einzuteilen, wird auch von drei Kulturdimensionen, der materiellen, der sozialen und der mentalen Dimension, gesprochen. Die mentale Dimension liegt, wie beim Eisberg, im Verborgenen und ist nicht direkt erkennbar.

**Abbildung 4: Kulturdimensionen**<sup>68</sup>



Die Abbildung 4 zeigt, dass die materielle und soziale Ebene auf der mentalen Dimension basieren. Somit können Teile der mentalen Dimension in sozialer Interaktion und in kulturellen Artefakten beobachtet werden. Beachtet man jetzt zusätzlich die Tatsache, dass jeder Mensch die Kultur bzw. das Bedeutungsgewebe, in dem er sich befindet, prägt und gleichzeitig von ihm geprägt wird, kommt man zu der Erkenntnis, dass Kultur im ständigen Wandel ist. Eben diese Dynamik der Veränderung sorgt dafür, dass Kultur nicht an Ländergrenzen gebunden ist, sondern sich mit anderen Kulturen verflechten kann.<sup>69</sup> Anhand dieser Darstellung von Kultur lassen sich nun fünf Kulturthesen ableiten.

1. Kultur gliedert sich in eine sichtbare und eine weitestgehend unsichtbare Ebene.
2. Der Mensch sieht nur die Auswirkungen von Kultur in Handlungen z. B. sozialer Interaktion und in dem, was geschaffen ist, z. B. Kunst, Literatur, Technik.
3. Die Menschen sind von Kultur geprägt und prägen sie gleichzeitig selbst, z. B. durch Schaffen von etwas Neuem. Es zeigt sich ein Kulturparadox.
4. Kultur ist im Fluss und ändert sich.
5. Kulturgrenzen entsprechen nicht zwangsweise den Ländergrenzen.

<sup>68</sup> Eigene Darstellung nach Erll; Gymnich, 2011, S.23.

<sup>69</sup> Vgl. Kulturbegriffe leicht erklärt. Kulturkonfetti, 1:59-2:05.  
<https://www.youtube.com/watch?v=uGliHeQuWsl> (2018.06.27).

Betrachtet man diese Thesen genauer, fällt auf, dass sie nicht klar benennen, was Kultur genau ist, sondern einen groben Rahmen vorgeben, in dem sich Kultur bewegt. Besonders an den Thesen zwei, drei und vier wird deutlich, dass sich Kultur nicht in ein starres Schema pressen lässt. Bestehende Kulturkonzepte, wie sie eingangs genannt wurden, spielen keine Rolle. Bolten schreibt dazu: „Monoperspektivische, auf Nationalkulturelles beschränkte Sichtweisen weichen komplexeren Auffassungen, die kulturelle Mehrfachzugehörigkeiten sowie Netzwerkorientierungen einschließen und davon ausgehen, dass kulturelle Akteursfelder nicht eindeutig abgrenzbar sind.“<sup>70</sup> Dies bedeutet jedoch keineswegs, dass bestehende Kulturmodelle falsch sind. Vielmehr müssen sie in den richtigen Kontext gesetzt werden. Ein Mensch kann sowohl einer Nationalkultur, als auch einer Familien-, Freundes- oder Arbeitskultur angehören, „deren Relevanz und Gewichtung sich je nach Kontextbezug verändert.“<sup>71</sup> Für die Arbeit in der Bibliothek bedeutet das, dass die Mitarbeiter sich bewusst sein müssen, dass es z. B. einen Unterschied macht, ob ein Kind mit Freunden, alleine oder mit Vater und/oder Mutter in die Bibliothek kommt. (CI2 s. Kap. 6.2.1) Auch die Netzwerkorientierung, die Bolten anspricht, spielt in Bibliotheken eine zunehmend wichtige Rolle.<sup>72</sup> Diese tritt vor allem bei Kooperationen zutage, bei denen mehrere Akteure und somit mehrere Kulturen aufeinandertreffen. Je intensiver Kooperationen gepflegt werden, „desto größer ist die Bereitschaft, Interkulturalität selbst eher aus einer Chancen- als aus einer Missverständnisperspektive zu betrachten.“<sup>73</sup> In diesem Sinne stellt Kultur ein für jeden Menschen individuelles Gebilde, seine persönliche Lebenswelt dar. In dieser Lebenswelt gehört jeder Mensch mehreren Gruppen an und hat seine persönlichen Beziehungen. Sieht man Kultur in der beschriebenen Art und Weise, wird in der Wissenschaft von dem sogenannten erweiterten Kulturbegriff gesprochen.<sup>74</sup> Für diese Arbeit hat das zur Konsequenz, dass auf Seite der Interviewerin ein erweitertes Kulturverständnis vorliegt. Inwieweit ein solches Kulturverständnis auch bei den Bibliotheken zugrunde liegt, gilt es zu Beginn der Interviews zu klären. (s. Kap. 6.1)

---

<sup>70</sup> Bolten 2016, S. 75.

<sup>71</sup> Ebd., S. 78.

<sup>72</sup> Vgl. Ebd., S. 80.

<sup>73</sup> Ebd., S. 80.

<sup>74</sup> Vgl. Kulturbegriff. Uni Jena.

<http://www.iwkwiki.uni-jena.de/index.php/Kulturbegriff> (2018.06.27).

## 3.2 Interkulturelle Handlungskompetenz

Wurde im letzten Kapitel verdeutlicht, welches Kulturverständnis dieser Arbeit zugrunde liegt, gilt es nun zu klären, welche interkulturelle Handlungskompetenz vor diesem Hintergrund in Bibliotheken gefordert ist. Hierzu wird zunächst betrachtet, was passiert, wenn zwei verschiedene Kulturen aufeinandertreffen. Daraus folgt die Definition von Handlungskompetenz. Am Ende des Kapitels werden Felder interkulturelle Handlungskompetenzen benannt, die anhand der geführten Interviews in Kapitel 6.2.1 konkretisiert werden.

Die Begegnung verschiedener Kulturen stellt hohe Anforderungen an die Interaktionspartner und birgt Potenziale. Begegnen sich zwei Kulturen, kann dies zu Konflikten, Spannungen oder Reibungen führen<sup>75</sup> Ebenso kann es Überschneidungen und Anknüpfungspunkte geben. Bedient man sich der Symbolik des Eisbergs, dann geschieht die Begegnung unter der Wasseroberfläche, da der verborgene Teil der Kultur, wie bei einem Eisberg, um ein Vielfaches größer ist als der sichtbare Teil. Die verborgenen Potenziale treten durch soziale Interaktion für den Menschen wahrnehmbar zutage. Diese Potenziale zu erkennen und situationsbedingt mit ihnen umzugehen, kann, nach dieser Betrachtung, als interkulturellen Kompetenz angesehen werden. Erll und Gymnich schreiben dazu:

Interkulturelle Begegnungen können [zusätzlich] [...] eine große Bereicherung für den einzelnen darstellen, denn die Auseinandersetzung mit anderen Kulturen führt immer auch zur kritischen Beschäftigung mit den eigenen Denk- und Verhaltensweisen.<sup>76</sup>

Demnach wäre interkulturelle Kompetenz nicht nur der Umgang mit Konflikten, sondern auch die Fähigkeit sich mit sich selber auseinanderzusetzen. Dass diese Betrachtungsweise jedoch unzureichend ist, lässt sich nicht leugnen. „Unter Kompetenz wird [...] allgemein die Verbindung von Wissen und Können in der Bewältigung von Handlungsanforderungen verstanden.“<sup>77</sup> Diese Definition, wie sie das Bundesinstitut für Berufsbildung vornimmt, enthält zwei wesentliche Teilaussagen. Erstens die Verbindung der Elemente Wissen und Können, zweitens die Bewältigung von Handlungsanforderungen. Für das Aufeinandertreffen zweier Kulturen bedeutet das folgendes: Um interkulturelle Begegnungen als solche zu erkennen oder gar interkulturelle Konflikte wahrzunehmen, benötigt man zunächst das Wissen, welche

---

<sup>75</sup> Vgl. Erll; Gymnich 2011, S. 6.

<sup>76</sup> Ebd., S. 6.

<sup>77</sup> Definition Kompetenzbegriff. BIBB.  
<https://www.bibb.de/de/8570.php> (2018.06.27).

eigene kulturelle Situation zugrunde liegt. Damit ist jedoch nicht nur gemeint, welcher Nationalität man selber angehört, sondern viel mehr die eigenen persönlichen kulturellen Voraussetzungen. Selbst innerhalb eines Landes, eines Landkreises oder gar einer Stadt gibt es unterschiedliche kulturelle Voraussetzungen. Zu diesen Voraussetzungen zählen u. A. die eigene Prägung durch Erziehung, durch Freundschaften und persönliche Interessen genauso, wie das Denken und Fühlen des Einzelnen. Doch auch Besonderheiten, welche durch die Geschichte oder geografische Gegebenheiten entstanden sind, spielen eine Rolle in der persönlichen Lebenswelt jedes einzelnen. An diese unterschiedlichen Voraussetzungen knüpft das Können an. Um dieses Wissen über die eigenen kulturellen Voraussetzungen generieren und auch nutzen zu können, muss zunächst jeder in der Lage sein durchaus selbstkritisch zu reflektieren. Bolten nennt dies Perspektivenreflexivität.<sup>78</sup> Erst wenn diese Reflexion erfolgt ist, kann das Wissen genutzt werden, um Potenziale und Konflikte in Begegnungen mit anderen Menschen zu erkennen. Das Erkennen dieser Potentiale und Konflikte ist eben jenes Können, welches in der Definition angesprochen wird.

Die zweite Teilaussage behandelt die Bewältigung von Handlungsanforderungen. Wie eine Handlungsanforderung aussieht, lässt sich nicht allgemein sagen. An einen Manager eines großen Autokonzerns werden andere Handlungsanforderungen gestellt als an einen Bibliothekar. Dieser Vergleich ist augenscheinlich weit hergeholt, macht aber eines deutlich: Wer ausschließlich von Kompetenz redet, die ein Mensch hat, oder nicht hat oder haben sollte, der beachtet nicht, dass dies zur Kategorisierung oder Beschreibung nicht ausreicht. Denn erst in dem Moment, indem eine Handlungsanforderung an den Menschen gestellt wird, tritt die Kompetenz zutage. Groß schreibt dazu: „Kompetenzen beschreiben lediglich das grundsätzlich verfügbare Handlungsrepertoire, inwieweit dies in konkreten Situationen zum Tragen kommt, ist offen.“<sup>79</sup> In diesem Sinne versteht sich interkulturelle Kompetenz viel mehr als interkulturelle Handlungskompetenz. Weiter bedeutet das, dass es nicht eine bestimmte interkulturelle Handlungskompetenz gibt, sondern dass es sich um generelle Fähigkeiten handelt, die sich „mit situations-, tätigkeits- und berufsfeldspezifischen Fertigkeiten verbinden müssen“<sup>80</sup>. Interkulturelle Handlungskompetenz ist somit eine domänen- oder berufsspezifische Handlungskompetenz, die sich aus einem Repertoire an einzelnen Elementen zusammensetzt. Die einzelnen Elemente lassen sich in mehrere Kategorien einteilen. Häufig wird dabei eine Dreiteilung vorgenommen.

---

<sup>78</sup> Vgl. Bolten 2016, S. 80ff.

<sup>79</sup> Leenen; Groß 2018; S. 3.

<sup>80</sup> Ebd.; S. 5.

Treichel und Mayer sprechen von affektiven, kognitiven und persönlich-, sozialen Fähigkeiten als generelle kulturelle Kompetenz.<sup>81</sup> Erll und Gymnich nehmen eine ähnliche Einteilung für eine mögliche interkulturelle Kompetenz vor. Sie sprechen ebenso von affektiv und kognitiv, jedoch von pragmatisch-kommunikativ statt persönlich und sozial. Den einzelnen Kompetenzbereichen ordnen sie jeweils Details wie Ambiguitätstoleranz, Selbstreflexivität oder den gezielten Einsatz von Konfliktlösungsstrategien zu.<sup>82</sup> Beide Definitionen lassen jedoch den angesprochenen Aspekt außer Acht, dass es sich bei interkultureller Kompetenz eigentlich um eine Handlungskompetenz handelt, die sich im beruflichen Alltag unterscheidet. Somit muss an dieser Stelle auch die fachliche Kompetenz bedacht werden. Leenen und Groß schlagen daher ein „Rahmenkonzept zur Erfassung interkultureller Kompetenzen vor, das 'fünf Kompetenzbereiche mit interkultureller Relevanz' unterscheidet.“<sup>83</sup>

1. Personale Kompetenzen
2. Selbst- und Sozialkompetenzen
3. Kulturallgemeine Fähigkeiten
4. Kulturspezifische Fähigkeiten
5. Interkulturelle Fachlichkeit und Methodenkompetenz<sup>84</sup>

Innerhalb dieser Kompetenzbereiche lassen sich nun die allgemeinen und berufsspezifischen Anforderungen in Bezug auf Interkulturalität einordnen. Welche berufsspezifischen Elemente in öffentlichen Bibliotheken benötigt werden, zeigt die Analyse der Interviews in Kapitel 6.2.1. Es ist zu erwarten, dass die Analyse überwiegend Handlungskompetenzen der Punkte zwei, drei und vier hervorbringt, da diese durch ein Interviewverfahren erhoben werden können. Personale Kompetenzen lassen sich eher durch Persönlichkeitstest, fachliche Kompetenzen eher durch ein Assessment Center erfassen.<sup>85</sup> Eine solche Einteilung ist auch für eine spätere Fortbildung hilfreich, so besteht die Möglichkeit gezielt einzelne Kompetenzbereiche, wie etwa die kulturallgemeinen Fähigkeiten zu trainieren.

---

<sup>81</sup> Vgl. Treichel 2011, S. 272.

<sup>82</sup> Erll; Gymnich 2011, S. 149.

<sup>83</sup> Leenen; Groß 2018, S. 10; Hervorhebung im Original. (Seitenzahl in Originalquelle)

<sup>84</sup> Vgl. Ebd., S. 10.

<sup>85</sup> Vgl. Ebd., S. 15.

## 4 Critical Incident Technique (CIT)

Die Critical Incident Technique, kurz CIT, wurde 1954 von Flanagan entwickelt. Ziel der ursprünglichen Methode ist es, kritische Anforderungen für erfolgreiche Arbeit zu identifizieren. Hierfür wird, ähnlich wie bei der qualitativen Sozialforschung zunächst die Problemstellung festgelegt. Anschließend daran wird definiert, was ein Critical Incident, kurz CI, ist. Es folgen die Datensammlung, sowie Analyse und Interpretation. Zum Abschluss werden die Ergebnisse dargestellt und diskutiert. Auffällig ist, dass bereits in der Namensgebung der CIT der Begriff *critical*, deutsch kritisch, enthalten ist. Dieser Begriff ist im allgemeinen Sprachgebrauch eher negativ konnotiert.<sup>86</sup> Flanagan schreibt dazu jedoch: „[Critical] incidents are defined as extreme behavior, either outstandingly effective or ineffective [...]“<sup>87</sup> und betont somit nicht nur die negative, sondern auch die positive Seite eines Critical Incidents. So wie der Begriff *critical* auffällt, so fällt auch über den Begriff *incident* auf. Das Oxford Dictionary definiert den Begriff *incident*, deutsch Vorfall, in erster Linie als „an instance of something happening; an event or occurrence.“<sup>88</sup> Diese Definition leitet zu dem Schluss, dass mit dem Begriff *incidents* ein großes, herausstechendes Event oder ein großer Vorfall gemeint ist. Dieser Schluss ist ebenso zu hinterfragen, wie die Annahme, dass mit *critical* negative Ereignisse gemeint sind. Tripp schreibt dazu:

The vast majority of critical incidents [...] are not all dramatic or obvious: they are mostly straightforward accounts auf very commonplace events that occur in routine professional practice [...].<sup>89</sup>

Damit macht er deutlich, dass es sich bei einem Critical Incident auch um alltägliche Vorfälle handelt. Die CIT findet bis heute in abgewandelten Formen ihre Anwendung in verschiedenen Forschungsgebieten, u. a. in der Kulturforschung und der qualitativen Sozialforschung (s. Kap. 2). Neben der CIT als Forschungsmethode finden CI an sich heute auch Anwendung als Arbeitsmethode in Schulungen und sind ein Hilfsmittel zum eigenverantwortlichen Lernen. In Hinblick auf diese Arbeit ist kritisch anzumerken, dass die CIT nur schwer interkulturelle Handlungsfelder aufdeckt, die

---

<sup>86</sup> Kritisch. Duden.

<https://www.duden.de/rechtschreibung/kritisch> (2018.05.28).

<sup>87</sup> Flanagan 1954, 338 zit. n. Spencer-Oatey. S. 2f

[https://warwick.ac.uk/fac/soc/al/globalpad/openhouse/interculturalskills/cc\\_critical\\_incidents\\_131127.pdf](https://warwick.ac.uk/fac/soc/al/globalpad/openhouse/interculturalskills/cc_critical_incidents_131127.pdf) (2018.06.27).

<sup>88</sup> Incident. Oxford Dictionary <https://en.oxforddictionaries.com/definition/incident> (2018.06.27).

<sup>89</sup> Tripp 1993, 24f zit. n. Spencer-Oatey. S. 4

[https://warwick.ac.uk/fac/soc/al/globalpad/openhouse/interculturalskills/cc\\_critical\\_incidents\\_131127.pdf](https://warwick.ac.uk/fac/soc/al/globalpad/openhouse/interculturalskills/cc_critical_incidents_131127.pdf) (2018.06.27).



keinen direkten Bezug zum Bibliotheksalltag haben. Verborgen bleiben für die Bibliotheken etwa relevante Themen wie die Frage, warum (kulturelle) Nutzergruppen gar nicht erst in die Bibliothek kommen. Dies könnte daran liegen, dass eine kulturell andere Vorstellung über die Bedeutung einer Bibliothek vorliegt oder dass die Bibliothek kein passendes Angebot für eine kulturelle Gruppe anbietet. Auch diese Bereiche zählen mit zur Interkulturellen Handlungskompetenz (interkulturelle Fachlichkeit und Methodenkompetenz), werden aber durch die CIT Methode nicht oder nur schwer erfasst. Grund dafür ist, dass sie nicht auf menschlichen Begegnungen beruhen, sondern auf dem Ausbleiben dieser Begegnungen. Dennoch bietet die CIT für diese Arbeit gute Möglichkeiten um herauszufinden, was zur interkulturellen Handlungskompetenz in Bibliotheken gehört. Daher wird in dem folgenden Kapitel, Kapitel 4.1, der Einsatz der CIT in dieser Arbeit geschildert. Kapitel 4.2, befasst sich mit dem Einsatz der CI als methodisch-didaktisches Mittel und wie es in Weiterbildungen eingesetzt werden kann.

## 4.1 Einsatz der CIT im Forschungskontext

Die Problemstellung für diese Arbeit und für die CIT ist dieselbe. Da die Problemstellung bereits in Kapitel 1 geschildert wurde, kann an dieser Stelle auf ein nochmaliges Eingehen verzichtet werden. Der Einsatz der CIT für diese Arbeit ist angemessen, da die Methode in der qualitativen Sozialforschung anerkannt ist und den Forschungsprozess dieser Arbeit sinnvoll unterstützt. Der Vorteil der CIT ist, dass sie in ihrer Anwendung individuell, z. B. durch die Wahl der Erhebungsmethode, auf den Forschungsgegenstand angepasst werden kann. Flanagan geht bereits in seiner Veröffentlichung von 1954 darauf ein, dass die CIT kein feststehendes Konstrukt ist, welches sich an festen Regeln orientiert. „Rather it should be thought of as a flexible set of principles which must be modified and adapted to meet the specific situation at hand.“<sup>90</sup> Dadurch steht es dem Anwender der CIT frei, seine Methodik zu wählen. Einen Teil der Methoden stellt Spencer-Oatey in ihrer Zusammenstellung von Zitaten zum Thema CI dar. Sie gruppiert die Zitate in die Kategorien „[to] illustrate[...] many oft he varying perspectives and approaches.“<sup>91</sup> Jede Methode hat dabei ihre Vor- und Nachteile. Eine Diskussion der verschiedenen Methoden wäre an dieser Stelle nicht

---

<sup>90</sup> Flanagan 1954, 338 zit. n. Spencer-Oatey. S. 12  
[https://warwick.ac.uk/fac/soc/al/globalpad/openhouse/interculturalskills/cc\\_critical\\_incidents\\_131127.pdf](https://warwick.ac.uk/fac/soc/al/globalpad/openhouse/interculturalskills/cc_critical_incidents_131127.pdf) (2018.06.27).

<sup>91</sup> Vgl. Spencer-Oatey 2013, S. 1  
[https://warwick.ac.uk/fac/soc/al/globalpad/openhouse/interculturalskills/cc\\_critical\\_incidents\\_131127.pdf](https://warwick.ac.uk/fac/soc/al/globalpad/openhouse/interculturalskills/cc_critical_incidents_131127.pdf) (2018.06.27).

zielführend, weil diese Arbeit auf dem Sammeln von Daten durch Interviews basiert. Auf die Vorteile des Interviews allgemein, so wie Vor- und Nachteile, die im Kontext der Anwendung des Interviews in der Sozialforschung entstehen, wird in Kapitel 2.2 eingegangen. Für den Einsatz des Interviews im Rahmen der CIT gilt:

The critical interview technique is a qualitative interview procedure, which facilitates the investigation of significant occurrences [...], identified by the respondent, the way they are managed, and the outcomes in terms of perceived effects. The objective is to gain an understanding of the incident from the perspective of the individual, taking into account cognitive, affective and behavioural elements.<sup>92</sup>

„Im interkulturellen Kontext beschreiben Critical Incidents Situationen, in denen ein Missverständnis [...] aufgrund kultureller Differenzen zwischen den Interaktionspartner/innen entsteht.“<sup>93</sup> Wie in der Einleitung dieses Kapitels bereits geschrieben, handelt es sich bei Missverständnissen nicht ausschließlich um negative Ereignisse. Als kritische Situationen werden daher „die Aspekte gesehen, die sich als besonders negativ oder positiv im Hinblick auf die Zielerreichung erweisen.“<sup>94</sup>

Bezieht man die Zielerreichung auf den bibliothekarischen Kontext, besteht das Ziel jeder bibliothekarischen Arbeit in der Erfüllung des Betriebszwecks der jeweiligen Bibliothek. Der bewusste Umgang mit dem Terminus *kritisch* wurde bei der Erstellung des Interviewleitfadens für diese Arbeit beachtet, zum einen durch die Auseinandersetzung mit dem Begriff selbst, zum anderen indem versucht wurde, möglichst neutrale Formulierungen zu finden. In den durchgeführten Interviews fand die Problematik Beachtung, indem konkret nach positiven und negativen Erlebnissen gefragt wurde, wenn diese in den Erzählungen nicht gleichermaßen berücksichtigt wurden. Auf die Verwendung des Terminus *Critical Incident* und die Abkürzung CI wurde bewusst verzichtet, um Irritationen zu vermeiden und den Interviewpartner nicht durch Fachtermini zu verunsichern. Um die CI für diese Arbeit zu erheben, wird das Verfahren eines qualitativen Experteninterviews genutzt, wie es in Kapitel 2.2 geschildert ist.

Das Ziel dieser Untersuchung ist es herauszufinden, wie kulturelle Missverständnisse in Bibliotheken aussehen. In den Interviews werden die Befragten daher aufgefordert von Situationen in ihrem Arbeitsalltag zu erzählen, die sie auf kulturelle Unterschiede

---

<sup>92</sup> Chell 2004, S. 48 zit. n. Spencer Oatey S. 14  
[https://warwick.ac.uk/fac/soc/al/globalpad/openhouse/interculturalskills/cc\\_critical\\_incidents\\_131127.pdf](https://warwick.ac.uk/fac/soc/al/globalpad/openhouse/interculturalskills/cc_critical_incidents_131127.pdf) (2018.06.27).

<sup>93</sup> Hiller 2009, S. 1.

<sup>94</sup> Groß. 2018, S. 171.

zurückführen. Um keine Antworten vorwegzunehmen, werden als Leitfragen ausschließlich offene Fragen gestellt. (s. Kap. 2.2) Dabei wird betont, dass es sich bei einer Situation nicht zwingend um ein herausstechendes Ereignis, sondern durchaus auch um alltägliche Situationen handelt. Diese Aufforderung stellt zunächst eine Herausforderung dar, da der Befragte in der Lage sein muss, diese Situationen zu reflektieren und als kritische kulturelle Situationen zu erkennen.<sup>95</sup> Des Weiteren werden die Befragten aufgefordert ihren Umgang mit den von ihnen geschilderten Fällen zu reflektieren und zu schildern. Um ein umfassendes Bild zu erhalten, werden die Interviewpartner in einem nächsten Schritt, gebeten, sich von den CI zu lösen und das allgemeine Vorgehen in der Bibliothek zu schildern. Diese Verallgemeinerung ist notwendig, da in der Forschung diskutiert wird, „inwieweit kritische Einzelfälle generalisierbar sind“<sup>96</sup>. Im Anschluss daran wird den Befragten eine Mindmap (s. Abbildung 8) vorgelegt, anhand derer sie die verschiedenen Situationen in Kategorien einteilen sollen. Den Interviewten ist es dabei freigestellt Nachfragen zu stellen und Kategorien zu ergänzen. Kann eine Situation einer Kategorie nicht eindeutig zugeordnet werden, besteht die Möglichkeit mehrere Kategorien auszuwählen. Die Einteilung in Kategorien durch die Befragten ist ebenfalls eine Hilfestellung bei der Analyse der CI, um beim Generalisieren von Einzelfällen keine falschen Schlüsse zu ziehen. Die Auswertung der CI erfolgt nach Abschluss aller Interviews mithilfe der qualitativen Inhaltsanalyse (s. Kap. 2.3 und Kap. 6.2.1). Ziel der Analyse ist dabei jedoch nicht, konkrete Eigenschaften zu benennen, sondern Handlungsfelder zu identifizieren, und diese mit den in Kapitel 3.2 genannten abzugleichen. Durch die Analyse der CI können diese Handlungsfelder für das Berufsfeld Bibliothek näher spezifiziert werden, sodass sich eine domänenspezifische Handlungskompetenz herausbildet. Darüber hinaus können anhand der CI zugleich Ansätze zum weiteren Umgang abgeleitet werden. Hierfür eignet sich nicht nur die Analyse der CI, sondern auch ihr Einsatz als Schulungsmethode, wie er in Kapitel 4.2 beschrieben wird. Analyse und Darstellung der CI erfolgen in dieser Arbeit in Kapitel 6. Die Diskussion und Weiterverarbeitung der Ergebnisse finden sich in Kapitel 7 und 8.

Für diese Arbeit gilt somit: Ein CI ist ein für den Befragten irritierendes Ereignis, welches auf kulturelle Unterschiede zurückzuführen ist. Ein Ereignis kann dabei sowohl ein herausstechendes Erlebnis, aber auch eine alltägliche Gegebenheit sein, die in Erinnerung geblieben ist. Auf Bibliotheken bezogen sind kritische interkulturelle Situationen im Bibliotheksalltag Ereignisse, die aufgrund unterschiedlicher kultureller

---

<sup>95</sup> Vgl. Hiller 2009, S. 1f.

<sup>96</sup> Ebd., S. 2.

Prägung und Zugehörigkeit zu Auffälligkeiten im Umgang zwischen Kunden und Bibliothekaren entstehen. Die CI werden in Interviews erhoben. Dabei wird auf Fachtermini, die sich auf die dahinterstehenden wissenschaftlichen Methoden beziehen, verzichtet, um den Befragten nicht in Verlegenheit zu bringen. Ziel der späteren Analyse ist es „interkulturelle Konflikt- bzw. Irritationsfelder zu ermitteln, und darüber hinaus auch mögliche Strategien des Umgangs mit ihnen aufzuzeigen.“<sup>97</sup>

## 4.2 Methodisch-didaktischer Einsatz von Critical Incidents

In Kapitel 4.1 wurde bereits erörtert, inwieweit die CIT als Erhebungsmethode mit anschließender Analyse in dieser Arbeit angewendet wird. Dieses Kapitel befasst sich nun mit der Frage, wie CI als methodisch-didaktisches Mittel eingesetzt werden kann und ob es sich als solches auch für Fort- und Weiterbildungen eignet. In der Auswertung Analyse (s. Kap. 7) wird darauf zurückgegriffen in wieweit die CI sich durch methodisch-didaktischen Einsatz für interkulturelle Fort- und Weiterbildungen<sup>98</sup> für Bibliothekare eignen. Wie in Kapitel 3.2 beschrieben, ändert sich die interkulturelle Handlungskompetenz mit den Anforderungen an den Beruf. Analog dazu ist davon auszugehen, dass dies auch für das Auftreten von CI gilt. Somit sollten CI, welche für interkulturelle Fort- und Weiterbildungszwecke genutzt werden aus dem jeweiligen Berufsfeld der Teilnehmer stammen.

Beim Einsatz der CI als methodisch-didaktisches Mittel handelt es sich um fallorientiertes Arbeiten nach Groß.<sup>99</sup> Groß differenziert dabei zwischen der Fallmethode und der Fallarbeit. In der Fallmethode beschreibt er dabei die CI als bereits aufgearbeitete Situationsbeschreibungen, die durch die Teilnehmer analysiert werden. Ziel dieser Methode ist das Training der Analyse und des eigenen Problemwissens, um im Idealfall ähnliche Situationen zu vermeiden.<sup>100</sup> Bei der Fallarbeit hingegen steht der eigene Lernprozess im Vordergrund. Die Teilnehmer sollen „Ereignisse als sinnhaft konstruiert [...] begreifen und die [...] zugrunde liegenden Deutungsmuster gemeinsam reflektieren.“<sup>101</sup> Die CI sind dabei die Basis für den Lernprozess und somit nicht vermeidbar, sondern erwünscht. Beide Methoden dienen jedoch dazu, abstrakte

---

<sup>97</sup> Hiller 2009, S.4.

<sup>98</sup> Bei dem Gebrauch des Terminus Fort- und Weiterbildung wird in diesem Kapitel kein inhaltliche Unterschied gemacht. Er könnte ebenso gut durch die Begriffe Training oder Schulung ersetzt werden. Zur besseren Lesbarkeit wird im weiteren Verlauf der Arbeit der Begriff Weiterbildung verwendet.

<sup>99</sup> Vgl. Groß 2018, S. 172.

<sup>100</sup> Vgl. Groß 2018, S. 172.

<sup>101</sup> Ebd., S. 172.

Sachverhältnisse allgemein zugänglich zu machen und neue Erkenntnisse zu gewinnen. Für den Einsatz beider Methoden ist festzuhalten, dass die Beispiele aus dem jeweiligen Berufsumfeld kommen sollten. So können die neuen Erkenntnisse, ohne größere Transferleistung, auf den Berufsalltag der Lernenden übertragen werden.

Eine andere Möglichkeit CI für interkulturelle Fort- und Weiterbildungen zu nutzen, besteht darin sie als Selbstlernmaterialien zur Verfügung zu stellen, mit denen die Lernenden sich alleine oder kooperativ die jeweiligen Perspektiven der Interaktionspartner bewusst machen und verschiedene Blickwinkel einnehmen. Ebenso können Lehrende diese CI nutzen, um die Situation zu reflektieren und sich die eigene Sichtweise erneut zu verdeutlichen. Auch eine Betrachtung und Interpretation ein und derselben Situation durch Einzelpersonen oder verschiedene Gruppen bietet sich an, da jeweils andere kulturelle Hintergründe und somit andere Deutungsmuster vorliegen. Diese können dann wiederum diskutiert werden. Somit dient der Einsatz der CI mit dieser Methode nicht nur dem Besprechen von Einzelfällen, sondern auch der Selbstreflexion, ähnlich wie es bei der Fallarbeit der Fall ist.<sup>102</sup> Ein solcher Einsatz der CI ist auch im Sinne der von Bolten beschriebenen Perspektivenreflexivität hilfreich. Da es bei der Perspektivenreflexivität u. A. darum geht „sich selbst [...] kontextabhängig reflektieren und positionieren [zu] können.“<sup>103</sup> Zudem können CI an einer zentralen Stelle (Datenbank) gesammelt werden um erneut als Grundlage zur Untersuchung zu dienen. Eine solche Datenbank kann sowohl Lehrenden als auch Lernenden Materialgrundlage zur Untersuchung komplexer, mehrperspektivischer Geschehen dienen. Für Lernende ist eine Ergänzung der Datenbank mit den verschiedenen Sichtweisen der beteiligten Personen in den CI zu den einzelnen Fällen hilfreich, ähnlich wie es das Deutsche Studentenwerk in seiner Veröffentlichung *Eine Frage der Perspektive* von 2016 vornimmt.<sup>104</sup>

Somit ergeben sich für den Einsatz von CI in Fort- und Weiterbildung drei große Anwendungsbereiche:

1. Als Analysemethode, wie es in der Fallmethode beschrieben wurde.
2. Als Reflexionsmethode, wie sie in der Fallarbeit dargestellt wird.
3. Als Selbstlernmethode.

---

<sup>102</sup> Vgl. Ebd., S. 172f.

<sup>103</sup> Bolten 2016, S. 82.

<sup>104</sup> Vgl. DSW Fallbeispiele. Deutsches Studentenwerk.

[https://www.studentenwerke.de/sites/default/files/dsw-fallbeispiele-digital-druckboegen\\_0.pdf](https://www.studentenwerke.de/sites/default/files/dsw-fallbeispiele-digital-druckboegen_0.pdf)  
(2018.06.27)

Es besteht die Möglichkeit, die verschiedenen Methoden einzeln oder in Kombination einzusetzen. Alle Methoden eignen sich zur Einbindung in Fort- und Weiterbildungen, die dritte jedoch auch sehr gut für ein fortgesetztes Selbststudium vom Arbeitsplatz aus. Dies kann jedoch nur unter der Prämisse geschehen, dass der Lernende Zugang zu den CI hat z. B. in Form einer Datenbank. Im Idealfall umfassen die CI nicht nur die Fälle an sich, sondern auch Kommentare und Interpretationen durch Lehrende und Lernende, um verschiedene Sichtweisen auf ein und dasselbe Ereignis zu bekommen. Hilfreich ist an dieser Stelle auch ein Forum zum Austausch.

Nach dieser theoretischen Betrachtung der CI als methodisch-didaktische Methode ist zu sagen, dass der Einsatz von CI für bibliothekarische Weiterbildungen geeignet ist. Grund hierfür ist die Möglichkeit CI, durch die verschiedenen Methoden, gezielt auf bibliothekarische Sachverhalte anzuwenden. Es ist jedoch darauf zu achten, welches Ziel verfolgt wird und welche Methode bzw. welcher Methodenmix damit verbunden ist.

## 5 Feldkontakt und Materialsammlung

In diesem Kapitel werden der Feldkontakt und die Materialsammlung geschildert. Dies entspricht den Punkten zwei und drei des Untersuchungsplans (Kap. 2.1).

Nach Fertigstellung des Leitfadens, wie in Kapitel 2.2 beschrieben (Leitfaden s. Tab. 6), wurden im Februar 2018 Anfragen für Interviews per E-Mail an die Leitung von sieben ausgewählten Bibliotheken geschickt.

Bei der Auswahl der Bibliotheken wurden folgende Kriterien beachtet:

- Beschränkung auf das Land Nordrhein-Westfalen (NRW).
- Die verschiedenen Regionen in NRW sollen möglichst alle abgedeckt werden.
- Die Bibliotheken sollten verschiedenen bibliothekarischen Größenordnungen angehören.

Die Beschränkung der Befragung auf das Land NRW ergab sich aus dem Anspruch alle Interviews persönlich in den Bibliotheken vorzunehmen und dem damit verbundenen Aufwand. Zudem diente die Analyse als erste Grundlage zur Konzeption einer interkulturellen Fortbildungsveranstaltung durch das ZBIW.

Mit den ausgewählten Bibliotheken wurden folgende Regionen abgedeckt:

- Eifel
- Münsterland
- Ostwestfalen-Lippe
- Ruhrgebiet (zwei Mal vertreten; Nord-Osten und Süd-Westen)
- Südwestfalen

Die Größe der Bibliotheken richtete sich nach den Größenklassen des Indikatorenrasters, wie es das HBZ für die Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS) des Berichtsjahres 2014/2015 vorgibt.<sup>105</sup> Vertreten sind die Größenklassen:

- Über 400.000 Einwohner
- Unter 400.000 Einwohner (zwei Mal vertreten)
- Unter 100.000 Einwohner
- Unter 50.000 Einwohner
- Unter 30.000 Einwohner
- Unter 20.000 Einwohner<sup>106</sup>

---

<sup>105</sup> Indikatorenraster für Öffentliche Bibliotheken. HBZ.  
<https://wiki1.hbz-nrw.de/pages/viewpage.action?pageId=84541470> (2018.06.27).

<sup>106</sup> Die Einwohnerzahlen der jeweiligen Städte wurden anhand der Landesdatenbank NRW vor dem Verfassen der Arbeit geprüft. Die Zahlen stammen dabei jeweils aus dem Jahr 2016.

Bei der Bibliothek der Größenklasse *Unter 20.000 Einwohner* handelt es sich nicht um eine eigenständige Bibliothek, sondern um eine Stadtteilbibliothek der Größenklasse *Über 400.000 Einwohner*. Für diese Arbeit wird sie jedoch als eigenständige Bibliothek angesehen. Stadtteilbibliotheken sind zwar an die Weisungen der Zentrale gebunden und finanziell abhängig, trotzdem besitzen die Mitarbeiter eine persönliche Handlungskompetenz, die sie in ihrer Bibliothek, unabhängig von diesen Einflüssen benötigen.<sup>107</sup> Um die Anonymität der Bibliotheken zu gewährleisten, werden sie in der Analyse mit A-F-Dorf bezeichnet. Tabelle 3 ordnet die Bibliotheken den entsprechenden Größenklassen zu.

**Tabelle 3: Zuordnung Bibliothek und Größenklasse**

<b>Bibliothek</b>	<b>Größenklasse</b>
A-Dorf	Über 400.000 Einwohner
C-Dorf; E-Dorf	Unter 400.000 Einwohner
F-Dorf	Unter 100.000 Einwohner
D-Dorf	Unter 50.000 Einwohner
B-Dorf	Unter 30.000 Einwohner

Die Resonanz auf die Anfrage war sehr unterschiedlich. Wenige Bibliotheken reagierten sofort, die meisten erst auf Nachfrage per E-Mail oder Telefon. Eine Bibliothek sagte ab, hierfür wurde aber schnell ein Ersatz gefunden. Sechs der sieben Interviews wurden im März desselben Jahres durchgeführt. Ein Interview fiel wegen Erkrankung des Interviewpartners aus. Ein Nachholtermin wurde nicht vereinbart, da aufgrund der vorliegenden Interviews nicht anzunehmen war, dass neue Erkenntnisse für die Beantwortung der Forschungsfrage zu gewinnen. Alle Interviews fanden vor Ort in den Räumen/Büros der jeweiligen Bibliothek statt. Interviewpartner waren bis auf eine Ausnahme jeweils die (stellvertretenden) Leiter der (Stadtteil-) Bibliothek. Vor jedem Interview wurden folgende Rahmenbedingungen geklärt:

- Das Interview darf mit der Diktierfunktion des Handys aufgenommen werden.
- Das Interview findet im Rahmen einer Bachelorarbeit statt.
- Die Ergebnisse werden anonymisiert dargestellt. Es findet keine namentliche Nennung der Interviewpartner oder der Bibliothek statt. Lediglich die Größe der Bibliothek (Gemessen an der Einwohnerzahl) und die Region der Bibliothek werden genannt.
- Freies Reden ist erwünscht. Je mehr zum Thema erzählt wird, desto besser.

<sup>107</sup> Die Einwohnerzahl des Stadtteils wurde anhand der Statistik der Stadt des Jahres 2017 der Stadt geprüft.



Zudem wurde darauf hingewiesen, dass es sich nicht um eine Abfrage der vorhandenen interkulturellen Angebote handelt, sondern dass es bei dem Gespräch um den Umgang mit verschiedenen Kulturen geht.

Um eventuelle Schwierigkeiten und Probleme des Interviewleitfadens zu testen, so wie die Interviewsituation zu üben, wurde ein Pre-Test durchgeführt. (s. Kap. 2.2) Der Pre-Test fand im Februar 2018 mit zwei Bibliothekaren vor der Kontaktaufnahme mit den Bibliotheken statt. Bereits beim ersten Kontakt mit den Interviewpartnern zeigten sich Unterschiede in der Reaktion auf die Anfrage ein Interview durchzuführen. Neben direkten Zusagen aus den Bibliotheken in der Größenklasse *Über 400.000 Einwohner* und *Unter 20.000 Einwohner* äußerten die Bibliotheken per E-Mail oder im Telefongespräch Bedenken, ob sie die richtigen Ansprechpartner seien. Dabei machte es keinen Unterschied, ob die Mitarbeiter einer Bibliothek mit *Unter 400.000 Einwohnern* oder einer Bibliothek mit *Unter 30.000 Einwohnern* angehörten. An dieser Stelle zeigten sich bereits erste Indizien dafür, dass das Thema Kultur und interkulturelle Handlungskompetenz in den Bibliotheken unterschiedlich betrachtet wird. Bei der Durchführung der Interviews verstärkte sich dieser Eindruck aufgrund von Äußerungen der Interviewpartner. Gleichzeitig wurde aber auch deutlich, dass das Thema Interkulturalität und die damit verbundene interkulturelle Handlungskompetenz in allen Bibliotheken eine Rolle spielt.

## 6 Analyse und Auswertung

Nachdem nun die Schritte eins bis drei des zu Beginn dieser Arbeit aufgestellten Untersuchungsplans (s. Kap. 2.1) erfolgt sind, wird in den folgenden Kapiteln mit der Analyse der vierte und letzte Schritt vollzogen. Konkret bedeutet das, dass diesem Kapitel das gesammelte Material mithilfe der qualitativen Inhaltsanalyse analysiert wird. Dies geschieht vor dem Hintergrund der Frage „Welche interkulturelle Handlungskompetenz wird in öffentlichen Bibliotheken benötigt?“. Eine Zusammenfassung der Interpretation der Ergebnisse erfolgt in Kapitel 7. Zunächst geht die Analyse auf das Kulturverständnis der Interviewpartner ein. Kernpunkte der Analyse stellen jedoch die in den Interviews erfragten CI und ihr Umgang damit dar. Im Zuge dessen wird auch einmal gezielt auf die Rolle der Sprache eingegangen und auf die in dem Interview verwendete Mindmap. (s. Abb. 8) An diese Analyse schließt sich die Frage „Welche Konsequenzen ergeben sich hieraus für eine Fortbildung?“ an. Diese Frage wird mithilfe der Analyseergebnisse und des letzten Frageblocks zum Thema Fortbildung beantwortet. Es ergeben sich folgende Analyseeinheiten:

**Abbildung 5: Analyseeinheiten**

Kulturverständnis	Critical Incidents	Stärken	Weiterbildung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assoziationen</li> <li>• Kulturthesen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CI und ihr Umgang</li> <li>• Mindmap</li> <li>• Sprache</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rahmenbedingungen</li> <li>• Inhalt</li> </ul>

Wie in Kapitel 2.4 bereits erwähnt erfolgt die Analyse mithilfe des Programmes MAXQDA. Die Software MAXQDA, einem Programm zur Analyse qualitativer Daten, bietet die Möglichkeit, Texte in Codiereinheiten einzuteilen. Bevor die Interviews ausgewertet werden, wird ein Codeschema erstellt, nach dem die Texte durchgearbeitet werden. Relevante Textstellen werden mit der jeweiligen Kategorie codiert. Für die Auswertung dürfen innerhalb der Obercodes Subcodes ergänzt werden, sodass ein hierarchischer Codebaum entsteht. Das Codierschema orientiert sich am Aufbau des Interviewleitfadens, wie in Abbildung 5 zu erkennen ist.<sup>108</sup> Die einzelnen Analyseschritte wurden bereits in Kapitel 2.4 erläutert und finden hier ihre Anwendung.

<sup>108</sup> Codierschema siehe Codebuch im Anhang.

## 6.1 Kulturverständnis

Bei der ersten Frage: „Was assoziieren Sie mit dem Begriff Kultur?“ zeigte sich, dass jede Bibliothek anders denkt. Auf die Aufforderung hin, drei spontane Assoziationen zu nennen, wurden verschiedene Aspekte genannt. (Alle Aspekte s. Tab. 7) Lediglich die *Sprache* wurde als einziger gemeinsamer Aspekt von zwei verschiedenen Bibliotheken (B-Dorf und C-Dorf) benannt. Bereits daraus lässt sich ableiten, dass in den Bibliotheken unterschiedliche Voraussetzungen zum Thema Kultur bei den Mitarbeitern herrschen. Die Herausforderung besteht nun darin diese Unterschiede auf einen Nenner zu bringen. Hierfür wurden die Aspekte in drei Bereiche eingeteilt: Anforderungen an Kultur, Mensch und Kultur und Elemente der Kultur. (s. Tabelle 10)

Bei der Einteilung der Aspekte ergab sich eine gleichmäßige Verteilung auf alle drei Bereiche. Auffallend ist, dass in dem Bereich *Anforderung an Kultur* nur die Bibliotheken E-Dorf und D-Dorf vertreten sind. D-Dorf sogar ausschließlich hier. Eine ähnliche Auffälligkeit gibt es auch im Bereich *Elemente der Kultur*. Hier sind vor allem C-Dorf und A-Dorf vertreten, A-Dorf ausschließlich hier. Die Bibliothek F-Dorf ist ausschließlich im Bereich *Mensch und Kultur*, der sich noch mal in die Aspekte mehrere und einzelne Personen unterteilt, vertreten. Die Verteilung der Bibliotheken auf die Kategorien zeigt, dass Kultur sehr unterschiedlich gesehen werden kann. Es besteht dabei kein Zusammenhang zwischen der Art der Betrachtung und der Größe der Stadt in der die Bibliothek steht. Ebenso wenig besteht ein Zusammenhang zwischen der Art der Betrachtung und der Region. Für die weitere Analyse hat dies zur Folge, dass diese Aspekte bei der Betrachtung der CI außer Acht gelassen werden können. Lediglich in Ausnahmefällen, wie etwa der Anzahl der Sprachen, wird die Anzahl der Einwohner in die Analyse einbezogen.

Es besteht die Möglichkeit zu sagen, dass die Inhalte der Kategorie *Elemente der Kultur* für den Menschen offensichtlich wahrnehmbar (sichtbare Elemente) sind, die Inhalte der anderen Kategorien jedoch nicht. Lediglich der Aspekt *Geschichte* liegt hier in einer Grauzone. Betrachtet man die Anzahl der sichtbaren und unsichtbaren Elemente ergeben sich deutlich mehr unsichtbare Elemente, was dem Modell des Eisbergs (s. Kap. 3.1) und der ersten Kulturthese (s. Kap. 3.1) entspricht. Die verschiedenen Assoziationen zeigen, dass das Feld Kultur in Bibliotheken sehr heterogen wahrgenommen wird und viele verschiedene Aspekte beinhaltet. Für diese Arbeit, insbesondere für das Interview und die Analyse, ist es jedoch wichtig zu wissen, dass grundlegend vom selben Kulturverständnis ausgegangen werden kann. Um dieses abzuklären, wurden den Interviewpartnern die Kulturthesen (s. Kap. 3.1) vorgelesen. Die Thesen konnten angenommen, abgelehnt und ergänzt werden.

Alle Thesen wurden angenommen, teilweise gab es Ergänzungen. Auffallend sind vor allem die Ergänzungen der ersten These. So ergänzt die Bibliothek A-Dorf den Aspekt Familie, welche die Bibliothek B-Dorf als erste Assoziation nennt, wodurch sich die kulturelle Wahrnehmung der verschiedenen Bibliotheken etwas verdichtet. Das und die sehr verschiedenen Assoziationen zum Thema Kultur, die genannt wurden, zeigen, dass sich mit dem Thema Kultur auseinandergesetzt wird. Die Auseinandersetzung geschieht allerdings auf unterschiedliche Art und Weise und mit unterschiedlicher Schwerpunktsetzung. Das zeigt sich vor allem in den Interviews in C-Dorf und B-Dorf. Beide Bibliotheken setzen sich intensiv mit dem Thema Kultur auseinander, jedoch spielen in B-Dorf Aspekte wie Sprache, fremde Kultur, Verhaltensweisen und Auftreten der Kunden eine eher internationale Rolle, während C-Dorf diese Unterschiede klar auf städtischer Ebene benennt. Eine mögliche Ursache für diese unterschiedliche Differenzierung liegt in der Tatsache, dass einer der Interviewpartner selbst einen Migrationshintergrund hat. Entsprechend der unterschiedlichen Auseinandersetzung mit Kultur werden auch CI anders wahrgenommen und behandelt, wie sich in der Analyse der CI zeigt. Ansätze eines erweiterten Kulturverständnisses, wie in Kapitel 3.1 beschreiben, zeigt vor allem C-Dorf. C-Dorf sagt,

dass [es] im Selbstverständnis der Stadt und wenn man so will auch im Kulturellen sich selber definieren, [...] ganz unterschiedliche Eigenheiten [gibt]. Also insofern auch kulturelle Unterschiede innerhalb ein und derselben Stadt.<sup>109</sup>

Diese Aussage macht deutlich, dass Kultur hier sehr differenziert und in kleinen Teilen wahrgenommen wird, was in die Richtung eines erweiterten Kulturverständnisses geht. Kulturelle Unterschiede außerhalb von Nationalem sieht auch D-Dorf. Hier heißt es,

dass es weniger eine deutsche Kultur gibt, als [...] mehr eine regionale Kultur. [...] Sie sagten ja eben schon, [in] Ostwestfalen [...] herrscht eine andere Kultur vor als im Rheinland und in Norddeutschland dann auch wieder was anderes.<sup>110</sup>

Diese Betrachtung von Kultur als regionales Phänomen zeigt, dass sich mit dem Thema Kultur auseinandergesetzt wird, jedoch nicht im Sinne eines erweiterten Kulturverständnisses. In der Bibliothek F-Dorf zeigt sich, dass Kultur nicht nur als ein großes Gebilde, sondern als kleine Teileinheiten gesehen wird. So wird hier z. B. zwischen Alltags- und Eventkultur differenziert.<sup>111</sup> Ähnliches gilt für B-Dorf, die das

---

<sup>109</sup> Interview C-Dorf, 07:31-07:47

<sup>110</sup> Interview D-Dorf, 5:12-5:31

<sup>111</sup> Vgl. Interview F-Dorf, 00:03:50-00:04:11

Thema Kultur mit den Worten „Kultur ist wirklich vielschichtig und definiert sich dann halt je nach dem Lebensumständen halt anders“<sup>112</sup> beschreibt. Auch E-Dorf und A-Dorf zeigen Ansätze eines erweiterten Kulturverständnisses. Es kann jedoch bei keiner Bibliothek von einem vollständig erweiterten Kulturverständnis gesprochen werden. Trotzdem haben alle Bibliotheken die Voraussetzung um ein erweitertes Kulturverständnis zu entwickeln. Dies zeigt nicht zuletzt die Tatsache, dass für ein Teil der Bibliotheken familiäre Hintergründe oder persönliche Bezüge Teile von Kultur sind. Gründe für diese unterschiedlich starke Auseinandersetzung und Differenzierung lassen sich anhand der Interviews nur schwer feststellen. Zu vermuten ist, dass die Auseinandersetzung mit dem Thema Kultur und Interkulturalität dazu führt, dass CI verschieden wahrgenommen werden.

Für diese Arbeit ist festzuhalten, dass keine der interviewten Bibliotheken ein vollständiges erweitertes Kulturverständnis besitzt. An dieser Stelle ist hervorzuheben, dass zwischen dem Kulturverständnis der Bibliothekare und der jeweiligen zugehörigen Institution Bibliothek differenziert werden muss. Inwieweit sich das Kulturverständnis der einzelnen Mitarbeiter der Bibliothek und das der Institution Bibliothek ergänzen oder hinderlich sind, nicht Inhalt der Forschungsfrage. Ähnliches gilt für die Frage, wie sehr das Kulturverständnis der Leitung oder der Träger einer Bibliothek die interkulturelle Arbeit beeinflusst. Suela Jorgaqi sagt im Webinar #bib4all passend dazu:

Noch wichtiger ist die Haltung und zwar die Haltung von oben bis nach unten. Also es kann nicht sein, dass man unten diese interkulturelle Haltung hat und oben wird man nicht unterstützt und es wird die Arbeit nicht geschätzt. Das ist der größte Fehler, der passieren könnte, weil die ganze Arbeit für die Katze, sagen wir mal so.<sup>113</sup>

Für eine erfolgreiche interkulturelle Arbeit in öffentlichen Bibliotheken bedeutet das, dass auf eine Übereinstimmung des Kulturverständnisses von Bibliotheksleitung/-träger und Mitarbeitern geachtet werden muss. Des Weiteren bedeutet das, dass bei der Benennung der interkulturellen Handlungskompetenzen darauf geachtet werden muss, ob das Personal oder die Bibliothek betrachtet wird.<sup>114</sup>

---

<sup>112</sup> Interview B-Dorf, 00:09:08-00:09:17

<sup>113</sup> Webinar #bib4all. DBV 2018a, 0:16:40-0:16:59 (2018.06.27).

<sup>114</sup> Im Verlauf dieser Arbeit wird immer wieder von Bibliothek gesprochen. Gemeint ist damit die Bibliothek als Summe der Mitarbeiter gesprochen. In Ausnahmefällen wird deutlich gemacht, dass es sich um die Institution Bibliothek handelt.

## 6.2 Critical Incidents

In den folgenden drei Kapiteln wird die Analyse des Bereichs CI vorgestellt. Hierfür werden zunächst beispielhafte CI aus den Interviews beschrieben und verglichen. Im Anschluss erfolgt jeweils eine Benennung der konkreter Elemente einer interkulturellen Handlungskompetenz in Bibliotheken. In einem abschließenden Fazit werden die Ergebnisse der Analyse auf die fünf Felder der interkulturellen Handlungskompetenz (s. Kap. 3.2) bezogen.

### 6.2.1 Critical Incidents in Bibliotheken und ihr Umgang

Die CI, welche von den verschiedenen Bibliotheken geschildert wurden, lassen sich in verschiedene Kategorien einteilen. So gibt es CI, die sich auf das Auftreten allgemein beziehen, aber auch CI, die mit bestimmten bibliothekarischen Situationen wie z. B. Essen in den Räumlichkeiten, Anmeldung oder Gebühren verknüpft sind. Darüber hinaus gibt es CI in Bibliotheken, die aufgrund von sichtbaren oder unsichtbaren kulturellen Unterschieden entstehen. Die Kategorien sind nicht immer eindeutig zu trennen, so fällt das Beispiel Veranstaltung, welches in diesem Kapitel noch geschildert wird, sowohl in die Kategorie *bibliothekarische Situation*, als auch in die Kategorie *unsichtbare kulturelle Unterschiede*. Dies liegt daran, dass es sich um zwei mögliche Betrachtungsweisen handelt. In dieser Arbeit wurden die CI in erster Linie anhand der Situation unterschieden. Für die Analyse wurden nur konkrete, d. h. vollständig geschilderte CI, beachtet. Schilderungen, in denen Situationen nur angeklungen sind, wurden nicht mit einbezogen. (Bsp. Für eine angeklungene Situation: „Das geht dann los mit wie verhalte ich mich, so Nähe und Distanz, die Körperliche. Wie verhalte ich mich, wenn mir jemand was erklärt, [...]“<sup>115</sup>) Wenn möglich wurde dem CI ein Konflikthintergrund zugeordnet. Eine andere Möglichkeit der Unterscheidung ist das Betrachten der jeweiligen Interaktionspartner. Diese Variante wurde aber abgelehnt, da der Schwerpunkt der Arbeit auf der interkulturellen Handlungskompetenz in Bibliotheken liegt und nicht in der Frage, welche Interaktionspartner an CI in Bibliotheken beteiligt sind. Eine Ausnahme besteht in den CI, deren Konflikthintergrund auf den verschiedenen Aktionspartnern basiert. Für die Darstellung der Analyse in der Arbeit wurden beispielhafte CI ausgewählt und in Hinblick auf ihren Umgang und die daraus abzuleitende Handlungskompetenz betrachtet.<sup>116</sup> Hierbei stehen vor allem CI im Vordergrund, die in Zusammenhang mit klassischen

---

<sup>115</sup> Interview D-Dorf, 0:11:27-0:11:40.

<sup>116</sup> Nicht in der Arbeit beschriebene CI und der Umgang mit ihnen befinden sich im Anhang in den Tab. 21 bis 31.

Situationen in Bibliotheken entstehen. Hierzu zählen u. A. die Veranstaltungsarbeit, die Anmeldung und das Thema Gebühren.

CI1 (s. Tab. 13):<sup>117</sup> Ein Beispiel für einen CI in der Veranstaltungsarbeit schildert A-Dorf. Die Bibliothek hat eine Kooperationsveranstaltung mit externen Kräften initiiert. Am Tag der Veranstaltung zur türkischen Literatur und Musik kamen die Gäste pünktlich. Zum offiziellen Beginn waren jedoch die Referenten, Künstler oder der Übersetzer noch nicht da. Diese kamen ohne Erklärung eine halbe Stunde später, sodass die Veranstaltung erst mit einer Stunde Verzögerung begann. In der Reflexion sagt der Bibliothekar: „Es war eine grandiose Veranstaltung. Und ich glaube, da habe auch nur ich mich so gestresst gefühlt weil: ‚Oh meine Güte, der Zeitplan! Aber alle anderen fanden es echt klasse.‘“<sup>118</sup> Es zeigt sich ein unterschiedliches Zeitempfinden bzw. eine unterschiedliche Wertigkeit der Pünktlichkeit. Dieser CI tritt auch heute noch bei Veranstaltungen auf. Die Wartezeit wird mit Kaffee und Gesprächen überbrückt.<sup>119</sup> Konkrete Strategien zum Umgang mit dieser Situation gibt der Bibliothekar keine an. Bezieht man jetzt die Frage „Welche interkulturelle Handlungskompetenz gibt es in der Bibliothek?“ mit ein, zeigen sich an dieser Stelle gleich mehrere. Der Bibliothekar benötigt in dieser Situation Kreativität, um die Wartezeit zu überbrücken. Des Weiteren benötigt er die Flexibilität den Zeitplan an die gegebene Situation anzupassen. Dabei sollte er zudem gelassen (stressresistent) sein und nicht in Panik verfallen.

CI2 (s. Tab. 14): Einen CI, der während des Vorgangs der Anmeldung stattfindet, wird aus E-Dorf berichtet. Der Interviewpartner, der selbst an der Anmeldung sitzt, ist sich unsicher, ob das, was er versucht den Nutzern zu vermitteln von diesen verstanden wird. In einer solchen Situation vergewissert er sich durch Rückfragen.<sup>120</sup> „Wenn man dann denkt: Ob das rübergekommen ist? Und die Verantwortung, ob er sich der Verantwortung für die Medien bewusst ist?“<sup>121</sup>, wird die Anzahl der ausleihbaren Medien auf zwei oder fünf begrenzt.<sup>122</sup> Es zeigt sich eine Sprachbarriere. Ähnliche CI klingen in den Interviews in F-Dorf, B-Dorf und A-Dorf an. Es zeigt sich, dass die Lösungsstrategien an der Stelle auch unterschiedlich aussehen können. „Wir reden

---

<sup>117</sup> Zur besseren Übersicht und Auffindbarkeit werden die geschilderten CI mit eins beginnend durchnummeriert.

<sup>118</sup> Interview A-Dorf, 0:07:32-0:07:37.

<sup>119</sup> Vgl. Ebd., 0:06:01-0:07:37.

<sup>120</sup> Vgl. Interview E-Dorf, 0:07:05-0:08:38.

<sup>121</sup> Ebd., 0:18:21-0:08:27.

<sup>122</sup> Vgl. Ebd., 0:18:00-0:18:35.

tatsächlich auch mit den Kindern und die übersetzen das.“<sup>123</sup>, äußert F-Dorf als Lösungsstrategie. Am liebsten sei es ihnen jedoch, wenn ein Betreuer mitkommt und übersetzt.<sup>124</sup> Das ist auch immer situationsabhängig, wie die Aussage von F-Dorf zeigt. F-Dorf beobachtet, dass das Übersetzen häufig dann vorkommt, wenn Mütter mit ihren Kindern kommen. Kommt die ganze Familie, dann wird eher mit dem Vater gesprochen, der häufig schon gut deutsch spricht. Zudem schließt sich die Beobachtung an, dass Familien erst dann in die Bibliothek kommen, wenn sie bereits einige Zeit in Deutschland sind und schon Deutsch gelernt haben.<sup>125</sup> In solchen Situationen wird eine hohe Anforderung an die Kommunikations- und Sprachkompetenz (sowohl Deutsch, als auch Fremdsprachen) der Mitarbeiter gestellt. Eng mit dieser Situation verbunden ist auch die Fähigkeit Informationen zu vermitteln.

CI3 (s. Tab. 15): Im Rahmen des Nutzerkontaktes an der Theke zeigt sich ein weiterer CI, der exemplarisch von F-Dorf geschildert wird. Wenn Medien verspätet zurückgegeben werden und Gebühren angefallen sind, sagt F-Dorf:

Da diskutieren wir natürlich mit jedem, aber das ist noch mal was anderes. Es wird auch eher gefeilscht und: ‚naja, da gebe ich Ihnen 2 Euro statt 20 ist ja auch schön‘, oder gesagt: ‚Können wir uns nicht in der Mitte treffen?‘. Das erlebe ich bei Menschen, die eine andere Herkunft haben, ein anderes Ursprungsland haben häufiger, als es bei Deutschen der Fall ist.<sup>126</sup>

Es zeigt sich eine unterschiedliche Auffassung zu Regeln. Auch hier zeigen sich unterschiedliche Lösungsstrategien. In F-Dorf wird sich auf keine Verhandlung eingelassen, damit alle Kunden gleich behandelt werden.<sup>127</sup> In A-Dorf wird ähnlich verfahren. Alle müssen die Gebühren zahlen, zudem werden Tipps gegeben, wie das Anfallen von Gebühren in Zukunft vermieden werden kann, z. B. durch Eintragen in den Kalender oder Anmelden zum Erinnerungsservice per Mail.<sup>128</sup> Auch in E-Dorf wird ähnlich verfahren. Hier wird versucht herauszufinden, an welcher Stelle das Problem lag, und es wird noch mal ein aufklärendes Gespräch geführt und versucht relevante Inhalte zur Bibliotheksbenutzung anders zu vermitteln.<sup>129</sup> Ziel ist es „irgendwie [zu]

---

<sup>123</sup> Interview F-Dorf, 00:29:47-00:29:52.

<sup>124</sup> Vgl. Ebd., 00:30:36-00:30:48.

<sup>125</sup> Vgl. Interview F-Dorf, 00:30:03-00:30:33.

<sup>126</sup> Ebd., 00:09:45-00:10:15.

<sup>127</sup> Vgl. Ebd., 00:15:39-00:15:55.

<sup>128</sup> Interview A-Dorf, 00:20:37-00:21:18.

<sup>129</sup> Interview E-Dorf, 00:09:03-00:09:35.



versuchen einvernehmlich weiterzukommen, dass beide da eben ok da stehen, ohne zu großen finanziellen Schaden.“<sup>130</sup> Bei solchen CI zeigt sich, dass Bibliothekare standhaft bleiben und die Regeln auf alle Personen gleich anwenden und in gleichem Maße durchsetzen. Wie bei der Anmeldung zeigt sich auch bei diesem CI, dass Vermittlungskompetenz gefragt ist.

CI4 (s. Tab. 16): Neben den CI, die sich aus klassischen bibliothekarischen Tätigkeiten ergeben, treten in Bibliotheken auch CI aufgrund von Genderaspekten und sichtbaren Kulturunterschieden auf. D-Dorf sagt:

Ich habe es immer mal wieder erlebt, dann auch, dass wenn Menschen aus einem anderen Kulturkreis kommen und es sitzen ein Mann und eine Frau hinter der Theke, dann werde ich als Mann angesprochen dann auch, weil unausgesprochen davon ausgegangen wird, der Mann hat hier mehr zu sagen als die Frau.<sup>131</sup>

Gleich mehrere Fälle schildert A-Dorf. Dort beschwerte sich ein Mann u. A. darüber, dass eine Kundin mit Kopftuch in der Bibliothek ein Buch gelesen hat.<sup>132</sup> B-Dorf führt in diesem Kontext das Händeschütteln als Beispiel an und sagt dazu: Es ist „nicht unbedingt ein Zeichen der Kultur, dass die Männer [Frauen] nicht die Hand geben. Das ist für mich ein politischer Akt. Das ist für mich ein Zeichen, dass die Frauen in solchen Gesellschaften nicht so viel wert sind, wie Männer.“<sup>133</sup> In diesen CI zeigen sich nicht nur Konflikte aufgrund der Geschlechterrollen Mann und Frau, sondern auch aufgrund der Toleranz und Akzeptanz der Interaktionspartner. Den Umgang in einer solchen Situation gestaltet die Bibliothekarin aus B-Dorf offensiv. Dieses offensive Vorgehen ist nicht zuletzt aufgrund des eigenen interkulturellen Hintergrundes möglich. Die Bibliothekarin versucht die Kunden, darüber aufzuklären, dass in Deutschland alle gleichberechtigt sind. Den Mitarbeitern gegenüber versucht sie ihre Haltung weiterzugeben, damit diese lernen selbstbewusst mit einer solchen Situation umzugehen.<sup>134</sup> Aus diesen CI lässt sich ableiten, dass auf Seite der Bibliothekare ein offener so wie bestimmter Umgang gefordert ist um die Interessen aller Kunden der Bibliothek zu wahren. Zudem wird deutlich, dass gesellschaftliche Aufklärung ebenfalls eine wichtige Rolle spielt.

---

<sup>130</sup> Ebd., 00:09:15-00:09:22.

<sup>131</sup> Interview D-Dorf, 00:32:25-00:32:41.

<sup>132</sup> Interview A-Dorf, 00:34:36-00:36:56.

<sup>133</sup> Interview B-Dorf, 00:26:47-00:27:05.

<sup>134</sup> Ebd., 00:26:04-00:27:54.

CI5 (s. Tab. 17): Einen herausstechenden CI schildert A-Dorf. Die Bibliothekarin hilft einer Migrantin, erkennbar durch einen französischen Akzent, mit einer Information weiter. Den Abschluss des Gespräches schildert die Bibliothekarin wie folgt: „Diese stattliche, sehr große Dame hat sich so gefreut, dass sie mich umarmt hat, an sich gedrückt und mich geherzt hat, wo ich hinterher gedacht habe: oh meine Güte.“<sup>135</sup> Ihr persönliches Empfinden beschreibt die Bibliothekarin mit den Worten: „Ich war total perplex, hab mich dann aber gefreut, [...] das war aber schon sehr, sehr gewöhnungsbedürftig.“<sup>136</sup> Hier zeigt sich ein anderer Umgang mit Nähe und Distanz zwischen zwei Personen, als die Bibliothekarin ihn gewohnt ist. Der Umgang mit der ungewohnten Situation zeigt, dass auf Seiten der Bibliothekarin Unsicherheit geherrscht hat. Trotz dieser Unsicherheit hat die Bibliothekarin die Situation zugelassen und somit persönliche Toleranz gezeigt. Einen ähnlichen CI hat sonst niemand geschildert. Sie sind somit eher selten.

CI6 (s. Tab. 18): Dass bei der Lösung von CI auch Spontanität und Kreativität gefragt sind zeigt sich in E-Dorf. In E-Dorf hat ein junger Mann, der Deutsch lernen wollte, den Bibliothekar bei der deutschen Grammatik um Hilfe gebeten. Da dieser Deutsch intuitiv als Muttersprache erlernt hat und dadurch nicht jede Grammatikregel kennt, konnte er dem Mann nicht weiterhelfen.<sup>137</sup> Stattdessen spricht der Bibliothekar ein syrisches Paar an, welches ebenfalls in der Bibliothek sitzt. „Und die haben sich so gefreut angesprochen zu werden und gebraucht zu werden und sagten: ‚Ja, das ist ganz einfach.‘ Und beteten dann die Regeln, wie das geht [,runter]. Und er setzte sich dazu und sie machten weiter.“<sup>138</sup> Somit sind Spontanität und Kreativität auch Teile der interkulturellen Handlungskompetenz in Bibliotheken.

CI7 (s. Tab. 19): Schwer abgrenzbar von nicht kulturell bedingten Verhalten sind CI, die allgemeine Verhaltensregel in der Bibliothek beinhalten. Hierzu zählen Thema wie Essen in der Bibliothek oder das Verhalten von Eltern und Kindern. Vor allem der zuletzt genannte Aspekt tritt häufig auch unabhängig von Kultur auf, wie von allen Bibliotheken betont wurde. Zu den CI des allgemeinen Verhaltens zählen jedoch auch Situationen, die mit einer scheinbar vorherrschenden Bibliothekskultur zu tun haben. C-Dorf erzählt dazu, dass es Kunden gibt, die sich nach ihren Vorstellungen und Erwartungen einem „typischen Verhalten in einer Bibliothek“<sup>139</sup> anpassen oder

---

<sup>135</sup> Interview A-Dorf, 00:13:04-00:13:26.

<sup>136</sup> Ebd., 00:14:08-00:14:31.

<sup>137</sup> Interview E-Dorf, 00:15:02-00:15:50.

<sup>138</sup> Ebd., 00:15:36-00:15:47.

<sup>139</sup> Interview C-Dorf, 00:14:44-00:14:46.

versuchen einem gelenkten oder genormten Verhalten zu entsprechen. Als Beispiel erzählt C-Dorf von einer Mutter, die ihre Kinder ermahnt leise zu sein, weil sie sich in einer Bibliothek befinden.<sup>140</sup> So betont D-Dorf: „Hier dürfen die Kinder auch Kinder sein und wenn es ein bisschen lauter wird, dann ist es halt lauter.“<sup>141</sup> Das Entsprechen einer scheinbar erwarteten Verhaltensregel in der Bibliothek zeigt, dass es auf Seite der Nutzer eine kulturell bedingte Vorerwartung gibt. Für die Bibliothek ist es an dieser Stelle wichtig, dass ihr eigener Standpunkt eindeutig ist, damit sie diesen im Zweifelsfall gegenüber anderen Nutzern vertreten kann.

CI8 (s. Tab. 20): Dass nicht jeder auftretende CI direkt und zufriedenstellend oder mit der Zeit gelöst werden kann, zeigt die Schulungssituation in E-Dorf. In einer Schulung zur Sprachlern-App RosettaStone, welche explizit für Flüchtlinge stattfindet, wird der Bibliothekar von allen Teilnehmern der Schulung gleichzeitig um Hilfe gefragt. Die Teilnehmer reagieren nicht auf die Bitte, dass einer nach dem anderen spricht. Der Bibliothekar erklärt selber, dass er aufgrund dieser Tatsache genervt ist. Er versteht die Teilnehmer nicht und hat auch keine Lösung für die Situation, die für ihn ein Problem darstellt.<sup>142</sup> Hier zeigt sich, dass bei der Bibliothek der Bedarf nach Unterstützung besteht.

Anhand dieser CI zeigen sich bereits viele verschiedene Aspekte der interkulturellen Handlungskompetenz. Neben den Umgang mit diesen konkreten CI wurden die Interviewpartner zusätzlich gebeten den allgemeinen Umgang bzw. die allgemeine Strategie im Umgang mit kulturellen Unterschieden und CI zu schildern. Hier betonen die Bibliotheken, dass versucht wird alle Nutzer gleich zu behandeln. C-Dorf sagt dazu:

Das Entscheidende an der Stelle ist immer nicht von vorneherein in dieses wertende Muster abzurutschen, sondern erstmal einmal nur auch durchaus den Unterschied festzustellen, den auch auszuhalten, bevor man jetzt anfängt den zu bewerten, zu erläutern oder auch zu erklären.<sup>143</sup>

Zudem erwarten die Bibliotheken nicht, dass die Kunden „ein bestimmtes quasi genormtes Verhalten an den Tag legen“<sup>144</sup>, sondern dass sie einfach sie selbst sein können. F-Dorf sagt passend dazu: „Gleichwohl ist es immer wieder eine

---

<sup>140</sup> Vgl. Ebd., 00:15:00-00:15:39.

<sup>141</sup> Interview D-Dorf, 00:27:38-00:27:41.

<sup>142</sup> Vgl. Interview E-Dorf, 00:50:05-00:50:46.

<sup>143</sup> Interview C-Dorf, 00:26:58-00:27:16.

<sup>144</sup> Ebd., 00:16:51-00:16:55.

Herausforderung [...] dass ich da auch jeden ernst nehme und das hat erstmal gar nichts mit der Nationalität zu tun, sondern jeden ernst zu nehmen, wie der da rein kommt.“<sup>145</sup>. Zudem setzen sich Bibliotheken durch das tägliche Auftreten von CI bewusst oder unbewusst mit ihnen auseinander und lernen. Das zeigt vor allem CI1.

Anhand der dargestellten CI offenbart sich erneut das unterschiedliche Kulturverständnis der Bibliotheken. Die geschilderten CI beziehen sich überwiegend auf kulturelle Begegnungen zwischen Angehörigen verschiedener Nationen. In diesen Situationen treten kulturelle Unterschiede durch die Sprachbarriere und optische Wahrnehmung deutlich zutage. Lediglich in C-Dorf werden CI verstärkt auch außerhalb dieser Dimensionen wahrgenommen, wie der CI7 zeigt. Zudem berichtet C-Dorf von CI, die von der Bibliothek durch Unterschiede innerhalb der Stadt wahrgenommen werden. Das erkennt C-Dorf unter anderem daran, dass die Kunden als Bezugsgröße nicht die Stadt, sondern den Stadtteil sehen, indem sie leben. In der Bibliothek treten diese Unterschiede durch allgemeines Verhalten und durch die Sprache zutage. Zudem entscheiden sich die Benutzer bewusst in die Bibliothek in die Stadt zu fahren, statt wie sonst die Bibliothek in ihrem Stadtteil als Anlaufpunkt wahrzunehmen.<sup>146</sup> Dass nur eine Bibliothek CI auf dieser Ebene benennt bedeutet im Umkehrschluss, dass die anderen Bibliotheken dahingehen Unterstützung brauchen.

### 6.2.2 Mindmap

Während des Interviews wurde den Interviewpartnern eine Mindmap (s. Abbildung 8) vorgelegt um, durch ankreuzen der Kategorien, näher einzugrenzen, auf welchen Feldern CI in Bibliotheken auftreten.

Zu der Kategorie *Eltern achten auf ihre Kinder* gaben alle Bibliotheken an, dass ob und die Art wie Eltern auf ihre Kinder achten ein kulturunabhängiger Punkt ist. Lediglich A-Dorf und C-Dorf haben die Kategorie aufgrund einzelner Situationen ausgewählt. Stark vertreten mit jeweils vier von sechs Bibliotheken sind die Kategorien *Pünktlichkeit* und *Zeitempfinden*. Das liegt unter anderem daran, dass sich die Kategorien nicht eindeutig voneinander abgrenzen lassen. Insgesamt geben somit fünf von sechs Bibliotheken an, kulturelle Unterschiede in diesem Bereich wahrzunehmen. Besonders deutlich geschehen ist das in A-Dorf, wie es CI1 zeigt. (s. Kap. 6.2.1) Ebenfalls vier von sechs Bibliotheken geben kulturelle Unterschiede bei der Regelerorientierung an. In diese Kategorie kann man die CI *Verhandeln über Gebühren* und das Thema *Essen in der Bibliothek* einordnen. Einen CI auf diesem

---

<sup>145</sup> Interview F-Dorf, 00:07:25-00:07:45.

<sup>146</sup> Vgl. Interview C-Dorf, 00:08:32-00:09:49.

Gebiet schildert A-Dorf. In A-Dorf hat eine Mutter mit ihren Kindern mitgebrachtes Essen ausgepackt und auf dem Tisch verteilt, ohne darauf zu achten, dass dort u. A. eine Computertastatur lag.<sup>147</sup> Die Beobachtung, dass Familien den Tag in der Bibliothek verbringen und dort auch Mittag essen, hat auch D-Dorf gemacht. D-Dorf reagierte darauf, indem sie die Regel aufgestellt haben, dass Essen im Erdgeschoss der Bibliothek erlaubt ist.<sup>148</sup> Auch in E-Dorf muss ab und zu darauf hingewiesen werden, dass Essen in der Bibliothek nicht erlaubt ist. Teilweise wird den Bibliothekaren das von den Kunden mitgebrachte Essen auch angeboten.<sup>149</sup> Mit der Zeit passen diese Kunden jedoch ihr Verhalten an die in der Bibliothek geltenden Regeln an.<sup>150</sup> Die Kategorien *Pünktlichkeit*, *Zeitempfinden* und *Regelorientierung* gehören alle zur Oberkategorie *Wertevorstellung*, welche somit die am stärksten ausgeprägten Kategorien enthält. Neben A-Dorf schildert auch F-Dorf CI, der Kategorie *Zeitempfinden*. So findet in der Bibliothek regelmäßig ein russischer Literaturkreis statt, bei dem die Teilnehmer immer zehn Minuten zu früh da sind.<sup>151</sup> Schwächer ausgeprägt sind die Besetzungen der Unterkategorie zum *Rollenverständnis* (drei von sechs bzw. zwei von sechs Bibliotheken). Dies deckt sich mit der Anzahl der Schilderungen zu den CI in diesem Feld. So gibt es, wie bereits geschrieben, nur wenige CI, wie z. B. das bevorzugte Ansprechen des Mannes an der Theke (CI4), die von den Mitarbeitern genannt wurden. Dieses Beispiel zeigt zusätzlich, dass auch in diesem Fall die Kategorien nicht eindeutig trennbar sind. Sie stellen eher unterschiedliche Blickwinkel dar, die sich ergänzen. Die Annahme, dass männliche Mitarbeiter mehr zu sagen haben oder die besseren Ansprechpartner sind, kann sowohl der Kategorie *Mann-Frau* als auch der Kategorie *Mitarbeiter-Kunde* zugeordnet werden. Dasselbe gilt für den CI, der durch den Interviewpartner in A-Dorf geschildert wurde. Die Bibliothekarin versucht einen farbigen Jungen, zu ermahnen. Dieser will ihr dabei aber partout nicht in die Augen sehen, was die Bibliothekarin als unerzogen/unhöflich wahrnimmt, da sie es gewohnt ist, dass man sich beim Sprechen in die Augen sieht.<sup>152</sup> Dieser CI besetzt neben den zwei genannten Kategorien zusätzlich die Kategorie *Erwachsene-Kind* und somit alle Unterkategorien zur Oberkategorie *Rollenverständnis*. In der Kategorie Verhaltensstandards sind die Unterkategorien *Unkenntnis/Verstoß gegen unausgesprochene gesellschaftliche Normen*, *Umgang mit fremdem Eigentum* und *Toleranz*, mit jeweils drei von sechs

---

<sup>147</sup> Vgl. Interview A-Dorf, 00:46:38-00:48:27.

<sup>148</sup> Vgl. Interview D-Dorf, 00:33:15-00:33:39.

<sup>149</sup> Vgl. Interview E-Dorf, 00:10:17-00:10:37.

<sup>150</sup> Vgl. Ebd., 00:11:29-00:11:34.

<sup>151</sup> Vgl. Interview F-Dorf, 00:23:48-00:23:59.

<sup>152</sup> Vgl. Interview A-Dorf, 00:40:23-00:41:31.

Bibliotheken, am häufigsten besetzt. Die gesellschaftlichen Normen betont vor allem B-Dorf. Mit der Kategorie *Toleranz*, die von A-Dorf, C-Dorf und B-Dorf ausgewählt wurde, geben die Bibliotheken gleichzeitig eine interkulturelle Handlungskompetenz an. Von allen Bibliotheken wird betont, dass diese in interkultureller Arbeit sehr wichtig sei. Die vierte Oberkategorie ist die *Sprache*. Diese wurde von fünf Bibliotheken direkt angekreuzt, die verbliebene Bibliothek gibt speziell die Unterkategorie *Sprechen/Ausdrucksweise des Kunden* an. Damit ist die *Sprache* die am häufigsten und einzig von allen Bibliotheken besetzt Kategorie in der Mindmap. Das zeigt, wie wichtig Sprache in der interkulturellen Arbeit ist. Dies betont B-Dorf direkt zu Beginn des Interviews, indem gesagt wird, dass eine gemeinsame Sprache die Brücke sei.<sup>153</sup> Zudem ist *Sprache* die einzige doppelt besetzte spontane Assoziation, die zu Beginn des Interviews abgefragt wurde. Auch der geschilderten CI zum Thema Anmeldung (CI2) zeigt, dass Sprache in der bibliothekarischen Arbeit ein Kernelement ist.

Die Auswertung der Mindmap zeigt, dass kulturelle Unterschiede in verschiedenen Bereichen anzutreffen sind und dass diese sich nicht immer klar trennen lassen. Die Besetzung der Kategorien in der Mindmap deckt sich dabei mit den zuvor geschilderten CI. So sind zu den stark besetzten Kategorien im Bereich der *Wertevorstellungen* in den meisten Bibliotheken auch CI zu finden. Zu der weniger stark besetzte Kategorie *Verhaltensstandards* lassen sich auch nur wenige CI finden. Gründe dieser Verteilung lassen sich nur vermuten. Ein Grund könnte sein, dass jeder individuelle Wertevorstellungen besitzt, diese aber nicht ausspricht. Verhaltensstandards werden zwar auch nicht ausgesprochen, sind aber nicht so individuell wie die Wertevorstellungen. Ein weiterer möglicher Grund ist, dass Bibliotheken, weil sie Kultureinrichtungen sind, stark entwickelte Wertevorstellungen besitzen. Dasselbe gilt für die Verhaltensstandards. Im Gegensatz zu den Wertevorstellungen haben sich die Verhaltensstandards in Bibliotheken gewandelt. Das wird besonders am Beispiel von C-Dorf deutlich, bei dem die Mutter ihre Kinder an ein scheinbar erwartetes Verhalten in der Bibliothek erinnert, welches von der Bibliothek jedoch nicht mehr gefordert wird. Wendet man beide Kategorien auf das Eisbergmodell (s. Kap. 3.1) an, wird nochmal deutlich, dass die CI auf Gründe zurückzuführen sind, die auf der unsichtbaren Ebene der Kultur zu finden sind. Dass das Rollenverständnis im Bereich der CI in Bibliotheken eine im Vergleich untergeordnete Rolle spielt, zeigt, dass in Bibliotheken ein respektvoller Umgang herrscht, welcher der interkulturellen Arbeit zugutekommt. Deutlich wird, dass Sprache in der interkulturellen Arbeit eine sehr wichtige Rolle

---

<sup>153</sup> Vgl. Interview B-Dorf, 00:07:31-00:07:33.

einnimmt. Somit ist anzunehmen, dass Sprache auch bei der interkulturellen Handlungskompetenz von Bedeutung ist.

### 6.2.3 Sprache

Wie die Auswertung der Mindmap zeigt, spielt Sprache in allen Bibliotheken, in denen ein Interview stattfand, eine Rolle. Da bereits im Vorfeld vermutet wurde, dass dies der Fall sein wird, wurden zwei Fragen als Leitfragen zu diesem Thema in den Fragebogen aufgenommen. Abgefragt wurde die Anzahl der verschiedenen Sprachen unter den Nutzern in der jeweiligen Bibliothek und die Wichtigkeit der Sprache in der Bibliothek im Zusammenhang mit der interkulturellen Arbeit. Ziel war es, den in der Mindmap aufgeführten Begriff Sprache in Bezug auf Interkulturalität näher zu spezifizieren. So galt es herauszufinden, ob eine Korrelation zwischen Sprachanzahl und Wichtigkeit der Sprache in der Bibliothek besteht und was das für die interkulturelle Handlungskompetenz bedeutet.

Bei der Beantwortung der Frage nach der Anzahl der Sprachen ist festzuhalten, dass ein Zusammenhang zwischen Größe der Einwohnerzahl und Anzahl der vorhandenen Sprachen besteht. Je größer die Einwohnerzahl, desto mehr verschiedene Sprachen sind in der Bibliothek vertreten. Auffällig dabei ist, dass alle Bibliotheken der Kategorie *Unter 400.000 Einwohner* sich annähernd in dem Bereich  $20 \pm 10$  Sprachen bewegen. (s. Tab. 5)<sup>154</sup> Lediglich im Vergleich zu A-Dorf gibt es einen großen Unterschied. Einen Ausreißer in der Korrelation stellt B-Dorf dar. Je nach Betrachtung der genannten Werte weist B-Dorf eine größere Sprachvielfalt auf, als die Bibliothek der nächst größeren Stadt. Hier ist aber zu bedenken, dass es sich in einem Fall um eine Stadtteilbibliothek handelt, die in einem stark von Migranten besiedelten Stadtteil liegt. Es ist anzunehmen, dass bei einem Interview in der Zentralbibliothek ein ähnlicher Wert wie in A-Dorf genannt würde. Diese Annahme beruht auf der Tatsache, dass die Stadtteilbibliothek in einer Stadt mit *Über 400.000 Einwohnern* liegt. Der Zusammenhang zwischen der Anzahl der verschiedenen Sprachen und Einwohnerzahl lässt sich dadurch erklären, dass es in einer Stadt mit mehr Einwohnern auch mehr Potenzial für das Auftreten verschiedener Sprachen in der Bibliothek gibt. Bei der Frage „Wie wichtig erachten Sie Sprache in Ihrer Bibliothek?“ wurden die Interviewpartner gebeten eine Skalierung auf einer Skala von eins (unwichtig) bis zehn (sehr wichtig) vorzunehmen. Im Schnitt (arithmetisches Mittel) gaben sie dabei eine

---

<sup>154</sup> Wenn der Befragte zwei Zahlen angegeben haben um den Bereich einzugrenzen wurde für die Auswertung aus ihnen das Arithmetische Mittel gebildet. Da es keine halben Sprachen gibt wurde bei den gemittelten Werten nach mathematischen Regeln auf-, bzw. abgerundet.

acht an.<sup>155</sup> Dies deckt sich mit dem Median, der mit 8,5 nur geringfügig höher ist. Es gibt somit keine Ausreißer, sondern ein eher homogenes Feld. Insgesamt ist Sprache somit, wie auch die Mindmap schon gezeigt hat, ein wichtiges Thema in der Bibliothek. Vergleicht man nun die genannten Anzahl der Sprachen in den einzelnen Bibliotheken mit der vorgenommenen Skalierung, ist kein Zusammenhang zwischen Sprache und von der Bibliothek benannten Wichtigkeit gegeben. So gibt bspw. C-Dorf an 30 verschiedene Sprachen in der Bibliothek zu haben, erachtet Sprache mit einem Wert von 4,5 auf der Skala aber eher als unwichtig. Diese Zahl ist besonders erstaunlich, da C-Dorf Sprache als spontane Assoziation zum Begriff Kultur geäußert hat. Die zwei kleinsten Bibliotheken, mit der geringsten Sprachvielfalt, sehen die Sprache jedoch als sehr wichtig (beide 10) an. Damit liegen sie auf der Skala direkt neben der Großstadtbibliothek A-Dorf, die eine neun für die Wichtigkeit der Sprache vergeben hat. Diese Wertigkeit findet sich auch in den Aussagen in den Interviews wieder. So bezeichnet B-Dorf gleich zu Beginn die Sprache als Brücke der Kultur.<sup>156</sup> A-Dorf sagt im Zusammenhang mit Sprache, dass diese eine Schlüsselkompetenz in einem anderen Land sei, um dieses zu verstehen.<sup>157</sup> Bei C-Dorf kann der niedrige Wert mit dem Kulturverständnis zusammenhängen, welches sich einem erweiterten Kulturverständnis annähert. In den anderen Bibliotheken ist das Kulturverständnis nicht oder nur in Ansätzen erweitert. Sieht man C-Dorf als Ausreißer an und nimmt diesen aus der Wertung steigt der Durchschnitt von 8 auf 8,7 und somit um fast einen ganzen Punkt.

Die Einschätzung der Bibliotheken anhand einer Skala verdeutlicht, dass Sprache im Zusammenhang mit Interkulturalität von den Bibliotheken als wichtig angesehen wird. Gründe für diesen hohen Wert lassen sich gut aus den CI ableiten. So kommen viele CI aufgrund von Sprachproblemen und den daraus resultierenden Kommunikationsschwierigkeiten zustande. Paradebeispiel hierfür ist die Anmeldung in der Bibliothek. Auch das Entstehen von Gebühren oder der Verstoß gegen Regeln können ihren Ursprung im sprachlichen Unverständnis haben. Zudem wird in der Bibliothek im Zuge der starken Migration der letzten Jahre, die in der Einleitung erwähnt wurde, verstärkt auch Deutsch gelernt und auch Medien in Fremdsprachen angeboten.<sup>158</sup>

---

<sup>155</sup> Wenn der Befragte zwei Zahlen angegeben haben um den Bereich einzugrenzen wurde für die Auswertung aus ihnen das Arithmetische Mittel gebildet.

<sup>156</sup> Vgl. Interview B-Dorf, 00:07:30-00:07:35.

<sup>157</sup> Vgl. Interview A-Dorf, 00:52:15-00:52:22.

<sup>158</sup> Vgl. Interview F-Dorf, 00:17:04-00:17:10; Interview D-Dorf, 00:10:35-00:11:01.



## 6.3 Fazit der Analyseinheit Critical Incidents

In Kapitel 3.2 wurden bereits fünf Kategorien genannt, in die sich interkulturelle Handlungskompetenz aufspaltet. Nun geht es darum, diesen Teilbereichen die bisher festgestellte Handlungskompetenz zuzuordnen.

Wider Erwarten zeigt die Analyse die meisten Kompetenzen im Bereich der personalen Kompetenzen. Hier finden sich u. A. Offenheit, Flexibilität und Kreativität.<sup>159</sup> Hier zeigt sich eine doppelte Zuordnung der Kompetenzen Toleranz und Offenheit, welche sich beide auch in den kulturalgemeinen Kompetenzen wiederfinden. Der Grund hierfür ist einfach. Die personalen Kompetenzen beziehen sich auf die Mitarbeiter der Bibliothek. Betrachtet man aber die Institution Bibliothek muss auch diese, unabhängig von einer Kultur, offen und tolerant sein. C-Dorf beschreibt das damit verbundene Handeln mit den Worten:

„dass man in dem Bewusstsein, dass wir ja ein öffentlicher Ort sind, wo [...] die ganze Bandbreite gesellschaftlichen Verhaltens und individuellen Auftretens vorkommen kann, erstmal mit dem nötigen Respekt drangeht und erstmal auch durchaus beobachten, gucken, wie entwickelt sich das ganze jetzt einfach insgesamt.“<sup>160</sup>

Bei den Selbst- und Sozialkompetenzen zeigt die Analyse, dass dieses Feld stark in Bewegung ist. Es wird die Anforderung gestellt (selbst-)kritisch zu sein und andere Perspektiven einzunehmen, nicht zuletzt um dadurch Unterschiede festzustellen. Trotzdem sollen in der Bibliothek alle gleich behandelt werden. Vor allem der Punkt Unterschiede feststellen ist ein diskutabler Punkt. „[Die] Positionen zur Vermeidung von Differenzermittlung hat in jüngster Zeit an Bedeutung gewonnen“<sup>161</sup>, beschreibt Henze den aktuellen Diskurs. Neben Toleranz und Offenheit zählen zu den kulturalgemeinen Fähigkeiten auch Gelassenheit und die Anwendung von Wissen. Bei der Anwendung von Wissen handelt es sich dabei vor allem um Wissen über die eigene und über fremde Kulturen, wie in Kapitel 3.2 angesprochen. Die wenigsten Handlungskompetenzen verortet die Analyse in den kulturspezifischen Kompetenzen. Das liegt vor allem daran, dass für die Untersuchung nicht spezifisch nach einer oder mehreren Kulturen gefragt wurde. Die Analyse zeigt deutlich, dass Sprache eine zentrale Rolle in der interkulturellen Handlungskompetenz für Bibliothekare spielt. Dies wird zum einen bei der Auswertung der Mindmap deutlich, bei der die Sprache als

---

<sup>159</sup> Weitere Personale Fähigkeiten s. Tabelle 4.

<sup>160</sup> Interview C-Dorf, 00:28:09-00:28:29.

<sup>161</sup> Henze 2016, S. 62.

einzigste Kategorie von allen Bibliotheken ausgewählt wurde. Zum andern zeigt dies auch die Selbsteinschätzung der Bibliotheken, die die Wichtigkeit von Sprache im Schnitt mit acht bewerteten. (s. Kap. 6.1 und Kap. 6.2.3) Es zeigt sich an dieser Stelle eine Überschneidung mit dem Bereich Selbst- und Sozialkompetenzen. So sagt Suela Jorgaqi: „Die fremdsprachigen Leute muss man anders holen, aber gleich behandeln.“<sup>162</sup> und befindet sich damit mitten in dem Diskurs über kulturelle Unterschiede. Auch in den klassischen Interaktionssituationen mit den Nutzern, wie der Anmeldung, spielt Sprache eine elementare Rolle. In den bibliothekstypischen Interaktionssituationen zeigen sich aber auch die Kompetenzen der Kategorie Interkulturelle Fachlichkeit und Methodenkompetenz. Hierzu zählen Vermittlungs- und Kommunikationskompetenz sowie der Aspekt der kulturellen Aufklärung. All diese Kompetenzen sind eng mit dem Thema Sprache verbunden. Bei der Vermittlungskompetenz geht es dabei nicht nur um die Frage, „Wie kann ich den vorliegenden Sachverhalt sprachlich so vermitteln, dass der Inhalt ankommt?“, sondern auch um die Frage, „Wie kann ich Inhalte ohne Sprache vermitteln?“. Als Beispiel nennt A-Dorf hier Erklärvideos ohne Ton und Piktogramme, die sie bereits einsetzt und entwickelt.<sup>163</sup>

**Tabelle 4: Interkulturelle Handlungskompetenzen**

<b>1. Personale Kompetenzen</b>	<b>2. Selbst- und Sozialkompetenzen</b>	<b>3. Kulturallgemeine Fähigkeiten</b>	<b>4. Kulturspezifische Fähigkeiten</b>	<b>5. Interkulturelle Fachlichkeit und Methodenkompetenz</b>
Durchsetzungsfähigkeit	selbstkritisch zu reflektieren	Wissen anwenden	Sprache	Vermittlung
Spontanität	Unterschiede feststellen	Gelassenheit		gesellschaftliche Aufklärung
Bestimmtheit	Gleichbehandlung	Toleranz		Kommunikation
Kreativität	Perspektivenübernahme (Perspektivenreflexivität)	Offenheit		
Stressresistenz				
Flexibilität				
nicht in Panik verfallen				
Offenheit				
Toleranz				

<sup>162</sup> Webinar #bib4all. DBV 2018b, 1:20:08-1:20:14 (2018.06.27).

<sup>163</sup> Vgl. Interview A-Dorf, 01:01:25-01:02:06

Bedenkt man jetzt zusätzlich das in Kapitel 6.1 beschriebene Kulturverständnis wird deutlich, dass auch dieses sich in der interkulturellen Handlungskompetenz in Bibliotheken niederschlägt. Exemplarisch kann das an der Kompetenz selbstkritisch reflektieren dargestellt werden. Wie bereits beschrieben zeigt C-Dorf die Tendenz eines erweiterten Kulturverständnisses. Dies ist nur durch selbstkritische Reflexion möglich. E-Dorf hingegen weist diese Reflexion nur in geringem Maße auf, was daran zu erkennen ist, dass E-Dorf nur CI schildert, die auf nationalkulturellen Unterschieden basieren. Wie bei den Kompetenzen Toleranz und Offenheit muss aber auch hier bedacht werden, dass die Selbstreflexion nicht nur auf die einzelnen Personen, sondern auch auf die Institution Bibliothek bezogen werden kann. Das bedeutet, dass die Bibliothek im Rahmen der Verbesserung interkultureller Handlungskompetenz ermitteln muss, welche kulturellen und strukturellen Rahmenbedingungen in ihrer Stadt vorliegen. Dies geschieht in C-Dorf bereits regelmäßig. Im Zuge dessen ist dort aufgefallen, dass eine größere kulturelle Gruppe in der Stadt gar nicht von der Bibliothek erreicht wird. Nachdem diese Tatsache entdeckt wurde, versucht die Bibliothek nun Gründe zu ermitteln und dem aktiv entgegenzuwirken.<sup>164</sup>

## 6.4 Stärken der Bibliotheken

Wie eingangs beschreiben, beschäftigt sich diese Arbeit mit der Frage, welche interkulturelle Handlungskompetenz in Bibliotheken gefragt ist. Aus dieser Erkenntnis heraus sollen Empfehlungen für mögliche Fortbildungen gegeben werden. Da diese Empfehlungen nicht nur wissenschaftlich-theoretisch begründet, sondern auch funktional sein sollen, wurden die Bibliotheken nach ihren Stärken so wie Wünschen für möglichen Inhalt und Rahmenbedingungen einer Fortbildung gefragt. In dem folgenden Kapitel werden diese Ergebnisse der Befragung dargestellt.

Um festzustellen in welchen Bereichen die Bibliotheken subjektiv gesehen Unterstützung brauchen, wurden sie nach ihren Stärken befragt. Ähnlich wie bei den spontanen Assoziationen zum Thema Kultur gab es auch hier viele einzelne Assoziationen, die in Überkategorien zusammengefasst wurden. (s. Tab. 8 und Tab. 11) Die Überkategorien lauten: *persönliche Stärken*, *Umgang mit Kunden* und *Stärken der Einrichtung Bibliothek*. Diese Überkategorien sind passend zu den Kategorien der interkulturellen Handlungskompetenz. Die persönlichen Kompetenzen entsprechen den personalen Kompetenzen, der Umgang mit Kunden findet sich in den kulturallgemeinen Kompetenzen wieder. Die Stärken der Einrichtung Bibliothek können

---

<sup>164</sup> Vgl. Interview C-Dorf, 00:29:28-00:30:41.

überwiegend dem Bereich interkulturelle Fachlichkeit und Methodenkompetenz zugeordnet werden.

Im Bereich der persönlichen Stärken werden *Offenheit* und *Toleranz* genannt, zwei interkulturelle Handlungskompetenzen, die bereits aus den CI abgeleitet wurden. Hinzu kommen *Freude/Begeisterung* und die *Bereitschaft etwas neues zu lernen*. Insgesamt sind in der Kategorie persönliche Stärken fünf Ausprägungen vertreten.

Beim Umgang mit Kunden wurde *Gleichbehandlung* als Stärke genannt. Eine interkulturelle Handlungskompetenz, die schon in den CI erkennbar war. Hinzu kommen die Kategorien *Individuelle Bedürfnisse achten* und *Ansprechpartner sein*. Insgesamt sind in der Kategorie Umgang mit Kunden vier Ausprägungen vertreten.

Die Kategorie *Stärken der Einrichtung Bibliothek* gliedert sich nochmal in die Kategorien *Zugang* und *Angebot*. In der Kategorie *Zugang* sehen es die Bibliotheken als Stärke an möglichst barrierefrei zu sein, bzw. niedrigschwelligen Zugang für alle Kunden zu schaffen. In der Kategorie *Angebot* beurteilen es die verschiedenen Bibliotheken als Stärke an nutzerorientiert zu sein und Angebote „pragmatisch zu entwickeln, dass die auch funktionieren“. <sup>165</sup> E-Dorf benennt den Gamingbereich als dortige Stärke an, weil Nationen dort keine Rolle spielen. <sup>166</sup> Neben den Kategorien *Zugang* und *Angebot* benennen die Bibliotheken den Einsatz von Ehrenamtlichen und das Nutzen von Handlungsspielräumen in Bezug auf interkulturelle Arbeit in der Bibliothek als Stärke. Dadurch ist die Kategorie *Stärken der Einrichtung* insgesamt mit acht Ausprägungen vertreten.

Betrachtet man die Anzahl der Ausprägungen in den Kategorien, so gibt es hier keine großen Unterschiede. Auffällig ist jedoch, welche Bibliothek welche Stärken benennt. So benennt E-Dorf ausschließlich Stärken in der Kategorie *Stärken der Einrichtung Bibliothek*. B-Dorf hingegen benennt nur Stärken in den beiden anderen Kategorien. D-Dorf ist in allen Kategorien gleich vertreten. A-Dorf benennt als einzige Stärke *Offenheit*, F-Dorf *Gleichberechtigung*. C-Dorf benennt überwiegend Stärken, die der Institution zuzuordnen sind, lediglich *Individuelle Bedürfnisse achten* fällt in die Kategorie *Umgang mit Kunden*. Wie bereits in Kapitel 6.1 beschrieben, lässt sich *Offenheit* anstelle einer Person auch der Institution Bibliothek zuordnen. Selbiges gilt für die Kategorie *Toleranz*. Bezieht man die Kategorie *individuelle Bedürfnisse achten* auf Nutzergruppen und die Erstellung von Angeboten, so kann man auch diese Kategorie den Stärken der Einrichtung Bibliothek zuordnen. Tut man dies, finden sich diese

---

<sup>165</sup> Interview C-Dorf, 00:43:26-00:43:29.

<sup>166</sup> Vgl. Interview E-Dorf, 00:47:02-00:47:05.

Kategorien in der interkulturellen Handlungskompetenz bei den kulturalgemeinen Fähigkeiten wieder. Bei einer solchen Verteilung ergibt sich eine starke Verschiebung der Stärken. Die Kategorie *Stärken der Einrichtung Bibliothek* besitzt dann elf Ausprägungen, die Kategorie *Umgang mit Kunden* drei und die Kategorie persönliche Stärken zwei. Unabhängig von der Betrachtungsweise sieht keine der Bibliotheken eine Stärke im Bereich der kulturspezifischen Fähigkeiten. Die Kategorie *Stärken der Einrichtung Bibliothek* hat in beiden Fällen die häufigste Anzahl an Ausprägungen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass eine öffentliche Bibliothek auch unabhängig von kulturellen Unterschieden einer heterogenen Nutzerschaft ausgesetzt ist und die Kompetenzen des Bereichs *interkulturelle Fachlichkeit und Methodenkompetenz* auch in anderen Bereichen angewandt werden. Ähnliches gilt für die Kompetenzen in den Kategorien *Umgang mit Kunden* und *persönliche Stärken*. Ein Bezug zum Kulturverständnis lässt sich an dieser Stelle nicht herstellen.

## 6.5 Weiterbildung

In diesem Kapitel werden möglich Inhalte einer Weiterbildung herausgearbeitet. Basis hierfür sind die Aussagen in den einzelnen Interviews zu der Frage. „Was würde Sie an Themen in einer Schulung zur interkulturellen Handlungskompetenz interessieren?“. Im weiteren Verlauf wird auch die Frage nach den Rahmenbedingungen einer möglichen Weiterbildung behandelt. (Alle Ergebnisse s. Tab. 9 und Tab. 12) Vorab ist festzuhalten, dass bereits jede Bibliothek bzw. einzelne Mitarbeiter eine oder mehrere Weiterbildung im Zusammenhang mit dem Thema Kultur anstreben, oder absolviert haben. Ein Teil dieser Weiterbildung sind dem Bereich interkulturelle Kompetenz zuzuordnen. Inhalt dieser Schulungen war nach Aussagen in den Interviews vor allem die Betrachtung einzelner Kulturen und kultureller Unterschiede.<sup>167</sup> Einige Bibliotheken haben über die Polizei an Schulungen teilgenommen, bei denen verschiedene Treffpunkte kultureller Gruppen an in der Stadt aufgesucht wurden. Aus dieser lokalen Arbeit haben sich auch Kooperationen ergeben.<sup>168</sup> Neben interkulturellen Schulungen stehen Sprachschulungen zum Thema Englisch hoch im Kurs. Nur ein Mal wurde eine Weiterbildung speziell zu einer kulturellen Gruppe als Option genannt. Das zeigt, dass in den Bibliotheken ein Bedarf für Weiterbildungen im Zusammengang mit Interkulturalität in öffentlichen Bibliotheken besteht.

---

<sup>167</sup> Vgl. Interview D-Dorf, 00:23:18-00:23:29; Vgl. Interview F-Dorf, 00:06:22-00:06:44.

<sup>168</sup> Vgl. Interview A-Dorf, 00:53:49-00:54:53.

### 6.5.1 Inhalt

Um die Inhalte einer interkulturellen Weiterbildung näher zu bestimmen wurden die als Wünsche geäußerten Themen zu der Frage: „Was würde Sie an Themen in einer Schulung zur interkulturellen Handlungskompetenz interessieren?“, analog zu der Analyse des Kulturverständnisses und der Stärken, in Kategorien zusammengefasst. Neben einzelnen Themen, für die keine passende Kategorie gefunden werden konnte, kristallisierte sich eine große Themengruppe (acht Ausprägungen) und eine kleine Themengruppe (drei Ausprägungen) heraus. Die große Gruppe beinhaltet Aspekte zum Thema *Vorwissen der Nutzer*. Die Kategorie *Vorwissen der Nutzer* beinhaltet u. A. den Bereich *persönliche Erfahrungen*. Hier wünschen sich D-Dorf vor allem mehr über die Lebensumstände von Migranten oder Flüchtlingen in ihrem Heimatland zu erfahren. C-Dorf hingegen interessiert mehr die Frage nach dem Bezug zu Medien. Dies ist eng mit der Kategorie *Voraussetzungen in den Herkunftsländern*, ebenfalls eine Unterkategorie des Vorwissens, verbunden. Zu den Voraussetzungen zählt zusätzlich die Frage nach dem Stellenwert von Kultur, ebenso wie die Frage welche Relevanz Information in anderen Kulturen besitzt. Auch die Frage nach dem Schul- und Bildungssystem und die Frage nach Kultureinrichtungen vor Ort finden hier ihren Platz. In der Kategorie Vorwissen der Nutzer ist neben den persönlichen Erfahrungen und den Voraussetzungen im Herkunftsland auch die Kategorie *Sichtweisen/andere Kulturen kennenlernen* vorhanden. Diese ist mit sechs Ausprägungen die am häufigsten und von jeder Bibliothek besetzte Kategorie. Das zeigt deutlich, dass in allen Bibliotheken der Wunsch besteht ist fremde Kulturen kennenzulernen. Für die bibliothekarische Handlungskompetenz im Bereich der Interkulturalität bedeutet das, dass der Bedarf besteht die kulturspezifischen Fähigkeiten zu verbessern.

Die kleinere Gruppe beinhaltet Aspekte zum Thema Interaktion. Ein Aspekt ist der Erstkontakt mit den Nutzern. Er wurde von D-Dorf benannt. Das ist interessant, weil D-Dorf „Ansprechpartner sein“ als Stärke im Umgang mit Nutzern angegeben hat. Aus dieser Kombination lässt sich schließen, dass D-Dorf zwar für seine Nutzer da ist, es aber trotzdem Unterstützungsbedarf gibt, initial an die Kunden heranzutreten. F-Dorf und A-Dorf wünschen sich beide das Thema Kommunikation auf einer Weiterbildung, einmal unter dem Aspekt gewaltfreie Kommunikation und einmal unter dem Aspekt Unterschiede in der Kommunikation. Hier zeigt sich somit der Wunsch kulturallgemeine Fähigkeiten zu verbessern.

Neben diesen zwei Gruppen wurde von zwei Bibliotheken noch der Aspekt der themenspezifischen Schulung angesprochen, bzw. auf Nachfrage bejaht. B-Dorf und

C-Dorf fänden themenspezifische Schulungen z. B. eine Schulung zum Thema Ostern hilfreich. Auffallend ist dabei, dass sich B-Dorf und C-Dorf beides Bibliotheken sind, die sich bereits intensiv mit dem Thema Kultur auseinandergesetzt haben. Der letzte Aspekt, der den Inhalt von Schulungen betrifft, wird ebenfalls von B-Dorf und C-Dorf genannt. Beide wünschen sich die Beschäftigung mit den Rahmenbedingungen für Bibliotheken in Bezug auf interkulturelle Arbeit. B-Dorf spricht dabei von einer Konfrontation mit dem aktuellen Berufsbild und neuen Anforderungen, welche in der jeweiligen Stadt an die Bibliothek gestellt wird.<sup>169</sup> Die entspricht der Aussage von C-Dorf, die besagt: „Es geht immer [...] darum zu überlegen, wie funktioniert die Stadtgesellschaft letzten Endes. Welche Akteure gibt es dabei? Welche Bestrebungen auch? Welche Ziele, Ideale durchaus auch?“<sup>170</sup> Diese im Vergleich abweichenden Wünsche lassen sich auf die intensive Auseinandersetzung mit Kultur zurückführen. Durch die Auseinandersetzung haben beide Bibliotheken ein allgemeines Verständnis für Kultur erlangt und setzten dieses in Bezug zu den Gegebenheiten vor Ort. Hier zeigt sich der Wunsch Wissen, welches durch selbstkritische Reflexion erlangt wurde, auf die konkreten Rahmenbedingungen der Stadt anzuwenden.

### 6.5.2 Rahmenbedingungen

Neben dem Inhalt der Schulung wurden die Bibliotheken auch zu den äußerlichen Voraussetzungen einer Schulung befragt. Hierbei ergaben sich Hinweise zu den Rahmenbedingungen, dem Methodeneinsatz und den vortragenden Personen.

Zu den Rahmenbedingungen zählen zum einen die Form der Fortbildung, zum anderen die Dauer. Zur Form gaben vier Bibliotheken an eine Fortbildung in der eigenen Bibliothek geeignet zu finden. Dabei kann es sich um ein Coaching, aber auch um eine klassische Schulung handeln. Den Vorteil sehen Bibliotheken darin, dass das ganze Team davon profitiert und die Organisation für die Bibliothek einfacher ist.<sup>171</sup> Zwei Bibliotheken geben an, dass sie eine Schulung, Seminar oder Workshop, auf denen man Kollegen aus anderen Bibliotheken trifft, als geeignet ansehen, da ihnen der Erfahrungsaustausch wichtig ist.<sup>172</sup> Zwei Bibliotheken geben an, dass eine Datenbank oder Katalog hilfreich wäre in dem Situationen, Vorgehen und Lösungsansätze gesammelt werden.<sup>173</sup> Eine solche Datenbank würde dem Einsatz von CI als Schu-

---

<sup>169</sup> Vgl. Interview B-Dorf, 00:55:06-00:56:01.

<sup>170</sup> Interview C-Dorf, 00:48:09-00:48:21.

<sup>171</sup> Vgl. Interview D-Dorf, 00:50:13-00:50:44.

<sup>172</sup> Vgl. Interview A-Dorf, 01:02:47-01:02:23.

<sup>173</sup> Vgl. Interview C-Dorf, 00:49:46-00:50:16.

lungsmethode entsprechen. (s. Kap. 4.2) Drei von sechs Bibliotheken geben an, dass sie einen längeren Zeitraum für sinnvoll erachten. Der Begriff längerer oder langer Zeitraum wird dabei nicht näher präzisiert. Es zeigt aber, dass die Bibliotheken sich mehr als eine einmalige Schulung wünschen.

Im Bereich der Methoden innerhalb der Fortbildung zeigt sich ein großer Mix. Eine Bibliothek bevorzugt einen Fachvortrag als Methode gut. Zwei Bibliotheken wünschen sich einen Mix aus Theorie und Praxis. Fünf Bibliotheken geben zusätzlich an, dass sie Austausch und Vernetzung in einer Schulung gut finden. Dies ist besonders interessant, da ein Erfahrungsaustausch im ersten Moment einer Inhouse-Schulung, wie sie von der Mehrheit der Bibliotheken gewünscht ist, widerspricht. Alle Bibliotheken sehen das Besprechen von Fallbeispielen als hilfreich an.

Die Kategorie *Personen* teilt sich in Teilnehmer und Referent auf. Auf Seiten der Teilnehmer wird von zwei Bibliotheken betont, dass das ganze Bibliotheksteam an der Schulung teilnehmen sollte. Hinzu kommt der Wunsch Bibliotheken nach einem gemischten Publikum. D-Dorf sagt, dass es ideal sei, wenn Geflüchtete aber auch alle anderen Menschen mit einem fremden kulturellen Hintergrund dabei wären, insbesondere wenn diese vor Ort leben.<sup>174</sup> Zu den Referenten machten die Bibliotheken keine eigenen Angaben. Auf Nachfrage gaben sie alle an, dass sie es als hilfreich, schön oder interessant ansehen, wenn in einer Schulung ein Nutzer als Referent auftritt und aus seiner Sicht schildert, wie er die Bibliothek wahrnimmt.

Die von den Bibliotheken gewünschten Rahmenbedingungen lassen sich nach dieser Betrachtung in wenigen Sätzen zusammenfassen. Die Bibliotheken wünschen sich eine Schulung in der eigenen Bibliothek, da so das gesamte Team an der Schulung teilnehmen kann. Zusätzlich wünschen sie einen Erfahrungsaustausch. Als Methode in der Schulung benennen die Bibliotheken das Besprechen von Fallbeispielen, eine Mischung aus Theorie und Praxis und einen Fachvortrag. Als mögliche Teilnehmer werden neben dem Bibliotheksteam auch Kunden genannt. Für eine Weiterbildung ist es wichtig diese Punkte zu beachten, damit die Weiterbildung von den Teilnehmern angenommen wird.

---

<sup>174</sup> Vgl. Interview D-Dorf 00:47:13-00:47:24.



## 6.6 Fazit der Analyseinheit Weiterbildung

Für eine interkulturelle Weiterbildung aus Sicht der Bibliotheken stellen sich nach der Analyse folgende wichtige Erkenntnisse dar:

1. Die Weiterbildung sollte in der Bibliothek stattfinden.
2. In einer Weiterbildung sollte es möglich sein sich auszutauschen und zu vernetzen. Das gilt nicht nur in Bezug auf andere Bibliotheken, sondern auch für Nutzer und sonstige Personen in der Stadt.
3. Das Besprechen von Fallbeispielen ist eine von allen Bibliotheken akzeptierte Methode im Rahmen einer Weiterbildung.
4. Inhalte einer Weiterbildung sollten vorrangig die (kulturellen) Hintergründe, d. h. formelle Strukturen sowie Relevanz und Umgang mit Information und Medien, sein.

Eine ideale Fortbildung wäre demnach eine Inhouse Schulung, an der neben dem Bibliotheksteam vor allem Nutzer und Akteure aus der Stadt teilnehmen. Im Rahmen der Fortbildung könnte der Nutzer seine Wahrnehmung der Bibliothek schildern, ähnlich wie bei einer Customer Journey.<sup>175</sup> Ausgehend davon werden Fallbeispiele besprochen, die der Nutzer zuvor geschildert hat. Hierbei werden unterschiedliche Lösungsstrategien diskutiert. Zudem können Hintergründe, wie etwa die Relevanz von Bibliotheken im Heimatland des Nutzers, erfragt werden. Da die Weiterbildung nicht von der Bibliothek, sondern von einem privaten oder öffentlichen Anbieter organisiert wird, ist zusätzlich ein Experte vor Ort, der anleitet, moderiert und für spätere Rückfragen zur Verfügung steht. Eine solche Weiterbildung lässt jedoch die Erkenntnisse der Analyse der CI und der Stärken der Bibliothek außer Acht.

---

<sup>175</sup> Im Marketing bezeichnet der Begriff Customer Journey den Weg eines Kunden bis dieser sein gewünschtes Ziel erreicht hat. Dabei werden die Kontaktpunkte des Kunden mit dem Produkt visualisiert.

## 7 Zusammenfassung der Analyseergebnisse

Um die Analyse vollständig abzuschließen werden in diesem Kapitel die Erkenntnisse der verschiedenen Analysebereiche zusammengefasst und in Bezug zueinander gesetzt.

Die Analyse des Kulturverständnisses hat ergeben, dass keine der Bibliotheken ein erweitertes Kulturverständnis besitzt. Trotzdem besteht für alle die Möglichkeit dieses zu erlangen. Deutlich wurde auch, dass unterschieden werden muss, ob vom Kulturverständnis der Institution Bibliothek die Rede ist, oder von dem Kulturverständnis der Mitarbeiter. Dieses kann von dem Kulturverständnis der Institution abweichen.

Wie in Kapitel 6.2.1 und 6.3 dargestellt findet sich sowohl das Kulturverständnis der Bibliotheken als auch ihrer Mitarbeiter in den Handlungskompetenzen wieder, die aus den CI abgeleitet wurden. Bei der Analyse der CI wird besonders deutlich, dass im Bereich der *Selbst- und Sozialkompetenzen* eine selbstkritische Reflexion vorhanden ist. Diese kann jedoch ausgebaut werden.

Ihre Stärken sehen die Bibliotheken vor allem im Bereich der *kulturallogemeinen Fähigkeiten* und der *interkulturellen Fachlichkeit und Methodenkompetenz*. Dies ist darauf zurückzuführen, dass öffentliche Bibliotheken naturgemäß mit einem heterogenen Kundenstamm zu tun haben und Fähigkeiten, die in diesen Bereich fallen, bereits anwenden. Es ist jedoch nicht immer bewusst, dass diese auch zur interkulturellen Handlungskompetenz zählen.

Für die Inhalte einer interkulturellen Fortbildung wünschen sich die Bibliotheken besonders ihr Vorwissen über andere Kulturen zu erweitern. Damit zeigt sich, dass im Bereich der *kulturspezifischen Fähigkeiten* Defizite bzw. der Wunsch nach Unterstützung vorhanden ist. Ebenfalls wünschen sie sich Unterstützung bei der Kommunikation und dem Erstkontakt mit Kunden aus fremden Kulturen. Nach Angaben der Bibliotheken werden diese Themen bevorzugt in einer Inhouse Schulung angesprochen. Gleichzeitig ist jedoch Austausch und eine heterogene Teilnehmergruppe erwünscht. Als Methodeinsatz können sich alle befragten Bibliotheken das Besprechen von Fallbeispielen vorstellen. Einig sind sich die Bibliotheken ebenfalls darüber, dass die Schulung über einen längeren Zeitraum stattfinden soll.

Nach Betrachtung der Analyseergebnisse zeigen sich folgende Herausforderungen für die Konzeption einer Fortbildung. Zum einen müssen die Analyseergebnisse im Bereich des Kulturverständnisses berücksichtigt, zum anderen die Wünsche der Bibliotheken wahrgenommen werden. Da diese nicht übereinstimmen, gilt es einen

Mittelweg zu finden. Eine mögliche Form der Fortbildung skizziert F-Dorf im Interview. Dabei sollen sich Bibliotheken aus derselben Region einmal im Quartal treffen und an einer Inhouse-Schulung teilnehmen. Dabei wechselt der Ort mit jedem Treffen, um die unterschiedlichen lokalen Gegebenheiten kennenzulernen und sich auszutauschen. Auf den jeweiligen Treffen sollte es Input und Rollenspiele so wie das Besprechen von Fallbeispielen möglich sein.<sup>176</sup>

Da alle Bibliotheken eine Fortbildung über einen längeren Zeitraum als sinnvoll erachten, bietet es sich an die Fortbildung modular, d. h. mit abgestimmten Themenbausteinen, wie in Abbildung 6 am Ende des Kapitels dargestellt, zu gestalten. Denkbar ist dabei eine Kombination aus Inhouse-Schulung und Selbstlernanteilen und Onlinekursen. Im Folgenden wird eine erste Idee für eine Weiterbildung skizziert.

Ziel der Weiterbildung ist es öffentlichen Bibliotheken zu zeigen, wie kulturelle Vielfalt besser wahrgenommen werden kann. Dabei sollen die Teilnehmer zum einen Werkzeuge erlernen, die sie später immer wieder anwenden können. Zum anderen sollen die Teilnehmer dazu angeregt werden, ihren eigenen kulturellen Hintergrund so wie die kulturellen Gegebenheiten der Stadt zu hinterfragen.

Der Erfolg der Weiterbildung zeigt sich durch die Zufriedenheit der Bibliotheken, welche durch einen Fragebogen evaluiert werden kann.

Das Angebot richtet sich vor allem an öffentliche Bibliotheken, die nach der Weiterbildung dazu in der Lage sind, ihr Kulturverständnis kritisch zu reflektieren und dieses auf die lokale Situation anzuwenden. Durch diesen Vorgang erlangen die Bibliotheken eine neue Betrachtungsweise auf die Gegebenheiten der Stadt und können ihr Angebot anpassen bzw. neue, gezielte Angebote erstellen.

Durch einzelne Module können gezielt unterschiedliche Themenbereiche angesprochen werden, die die teilnehmend Bibliothek betreffen. In einer ersten Inhouse Schulung werden Vorstellungen und Erwartungen so wie Wünsche besprochen. Hinzu kommt ein theoretische Input zum Thema Kultur, der die Teilnehmer der Weiterbildung zum Nachdenken anregt. Erste Fallbeispiele, die von Seiten der Teilnehmer vorgebracht werden, werden analysiert und ggf. weiterführend diskutiert. Mit diesem Teil der Weiterbildung wird vor allem die Ergebnisse der Analyse in dieser Arbeit gerecht. Die Kompetenzen im den Bereichen *Selbst- und Sozialkompetenzen* so wie die *kulturrallgemeinen Fähigkeiten* werden angesprochen. Im weiteren Verlauf der Weiterbildung sind die Teilnehmer dazu angehalten, die Situation in ihrer Stadt in

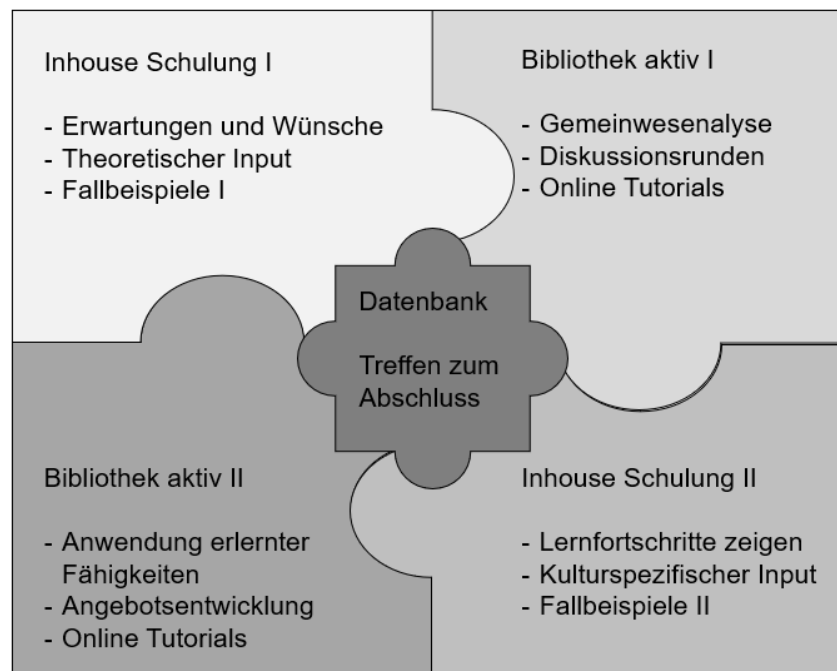
---

<sup>176</sup> Interview F-Dorf, 00:39:23-00:40:40.

Bezug auf Kultur zu hinterfragen. Dies kann mithilfe einer Gemeinwesenanalyse geschehen, deren Ergebnisse an den Referenten weitergeleitet werden. Denkbar sind ebenfalls das Initiieren und ggf. schon Durchführen offener Diskussionsrunden mit Teilnehmern aus dem kulturellen Umfeld der Stadt und Kunden der Bibliothek. Zudem sollen sie sich weiter mit dem Thema Kultur und kulturelle Begegnungen in der Bibliothek auseinandersetzen. Dies kann etwa durch Interpretation der vorgebrachten Fallbeispiele geschehen. Unterstützt wird dieser Prozess durch regelmäßige Onlinekurse, welche die einzelnen Teilnehmer auf der Arbeit oder zuhause absolvieren können. Hierbei wird vor allem die selbstkritische Reflexion und das Anwenden des Wissens angesprochen. Nach Ablauf dieser selbstständigen Lernphase findet wieder eine Inhouse Schulung statt in der den Teilnehmern ihre Lernfortschritte aufgezeigt werden. Dies kann wieder mithilfe der Fallbeispiele geschehen, die in der ersten Inhouse-Schulung genannt wurden. Denkbar ist aber auch, dass neue Beispiele angebracht werden. Durch die Gemeinwesenanalyse, die dem Referenten vorliegt, ist es ihm möglich nochmal gezielten Input zu großen vorhandenen kulturellen Gruppen zu geben. Der Input sollte dabei die von den Bibliotheken gewünschten Bereiche des Vorwissens ansprechen. Somit kommt diese Phase der Schulung den Wünschen der Bibliotheken nach. Es folgt wieder eine aktive Phase für Bibliotheken in der diese dazu angehalten sind, die bis hierhin erlangten Erkenntnisse und erlernten Fähigkeiten in ihrem Bibliotheksalltag anzuwenden. Das bedeutet, dass die Bibliotheken aktiv anfangen neue, gezielte Angebote zu entwickeln. Dabei werden die Bibliotheken erneut durch Onlinekurse unterstützt. Zum Abschluss treffen sich Vertreter der Bibliotheken, die ebenfalls an einer solchen Schulung teilgenommen haben. Bei einem solchen treffen besteht die Möglichkeit sich auszutauschen und zu vernetzen. Zudem besteht die Möglichkeit die CI, welche im Rahmen der Fortbildung besprochen wurden, in einer Datenbank festzuhalten, auf die die Teilnehmer Zugriff haben. So kann auch nach vollständigem Ablauf der Schulung der Lernprozess selbstständig fortgesetzt werden.

Die Dauer der Fortbildung sollte mindestens ein Jahr umfassen, da ein kontinuierlicher und dauerhafter Lernprozess angeregt werden soll. Zudem entspricht der Wunsch nach einer Fortbildung über einen längeren Zeitraum dem der Bibliotheken.

**Abbildung 6: Bausteine der interkulturelle Weiterbildung**



Eine Schulung dieser Art entspräche sowohl den Ergebnissen der Analyse, als auch den Wünschen der Teilnehmer. Zudem können dabei CI gut als Schulungsmethode angewendet werden. (s. Kap. 4.2) Trotzdem ist anzumerken, dass in der Skizze zwar versucht wurde die einzelnen Elemente der Weiterbildung realitätsnah zu beschreiben, jedoch nicht darauf geachtet wurde ob diese tatsächlich praktikabel sind. So wurden beispielsweise keine Überlegungen angestellt wie unterstützende Online-kurse aussehen könnten und wie diese aufgebaut werden müssten. Ebenso offen ist die Frage, wie Aufbau und Betreuung eine Datenbank mit Fallbeispielen aussehen könnte. Um die einzelnen Fallbeispiele für die Datenbank nutzen zu können, braucht es die Zustimmung der einzelnen Bibliotheken. Eine Betreuung ist naturgemäß aufwendig und zeitintensiv. Trotzdem empfiehlt es sich eine Datenbank aufzubauen, da diese den in der Skizze vorgesehenen Einsatz der CI unterstützt.

## 8 Fazit

Zu Beginn der Arbeit wurde ausführlich über die Herausforderungen der qualitativen Sozialforschung geschrieben. Es folgten das Experteninterview, die qualitative Inhaltsanalyse und die CIT sowie der methodisch-didaktische Einsatz von CI. Nach Abschluss der Theorie wurden das Vorgehen im Vorfeld dieser Arbeit und die Analyse und Interpretation der Ergebnisse verfasst. Um die Arbeit zu einem Abschluss zu bringen, gilt es diese Punkte nochmal zusammenzufassen.

Die Frage „Welche interkulturelle Handlungskompetenz gibt es in öffentlichen Bibliotheken?“ wurde durch die gesamte Analyse, vor allem aber in den Kapiteln 6.2.1 und 6.3 deutlich beantwortet. Die wohl wichtigste Erkenntnis in diesem Zusammenhang ist, dass in Bibliotheken bereits viel interkulturelle Handlungskompetenz angewendet wird, die sich durch gezielte Weiterbildung verbessern lässt. Das gilt vor allem für die Selbst- und Sozialkompetenz sowie für die kulturalgemeinen Fähigkeiten. Neben Erkenntnissen zur interkulturellen Handlungskompetenz konnten aus der Analyse der Experteninterviews zusätzlich Erkenntnisse für Weiterbildungen zum Thema interkulturelle Handlungskompetenz gewonnen werden.

In Kapitel 2.1 wurden Gütekriterien geschildert, an denen diese Arbeit gemessen werden kann. Diese Gütekriterien in dieser Arbeit eingehalten. Das zeigt sich vor allem bei der Verfahrensdokumentation und der Regelgeleitetheit. Durch Erstellen von Ablaufplänen (s. Kap. 2.1 und Kap. 2.2) ist der Ablauf der Forschung für Außenstehende nachvollziehbar dokumentiert. Durch die Auseinandersetzung mit dem Thema Kultur in den Kapiteln 3 und 3.1 wurde das Vorverständnis des Forschers dargestellt. Zudem erfolgte eine Auseinandersetzung mit den Erhebungs- und Analysemethoden (s. Kap. 2.2, Kap. 2.3, Kap. 2.4 sowie Kap. 4 und Kap. 4.1). Die Nähe zum Gegenstand wurde durch die Interviews in den Bibliotheken erlangt, die Beispiele aus Praxis mit sich bringen. Eine Triangulation oder eine kommunikative Validierung blieb bisher aus. Allen Bibliotheken, die als Interviewpartner zur Verfügung standen wurde jedoch zugesichert die Ergebnisse der Analyse nach der Bewertung der Arbeit zu erhalten. Somit kann eine kommunikative Validierung noch erfolgen.

In Bezug auf die Frage nach einer kulturellen Weiterbildung zeigt sich in Kapitel 6.5, dass der Bedarf für interkulturelle Weiterbildung besteht. Dieser Bedarf wird nur teilweise durch bereits existierende Fortbildungen gedeckt, weshalb eine Ergänzung des aktuellen Programms durch eine Schulung zur interkulturellen Handlungskompetenz Sinn ergibt.

Inhaltlich wünschen sich die Bibliotheken Schulungen, die auf bestimmte Kulturen zugeschnitten sind, was sich insbesondere in Kapitel 6.5.1 zeigt. Diese Erkenntnis ist damit zu begründen, dass die Bibliotheken in dem Bereich keine Stärken sehen (s. Kap. 6.4). Neben dieser subjektiven Wahrnehmung verdeutlicht die Analyse der CI und der sich daran anschließenden Bereiche (s. Kap. 6.2 bis Kap. 6.3), dass zudem die Selbstreflexion der Bibliotheken in Bezug auf die kulturellen und sozialen Rahmenbedingungen gestärkt werden sollte, um die Bibliotheken in ihrer Selbst- und Sozialkompetenz zu fördern.

Für eine Weiterbildung wünschen sich die Bibliotheken, dass diese vor Ort und über einen längeren Zeitraum stattfindet. Gleichzeitig wünschen sie sich Austausch und vor allem ein gemischtes Publikum bei den Teilnehmern der Schulung. Das Besprechen oder Nachstellen von Fallbeispielen wird von allen Bibliotheken begrüßt. Somit steht einem methodisch-didaktischen Einsatz von CI, wie in Kapitel 4.2 geschildert nichts im Weg. Zudem wurde in den Interviews die Vorannahme bestätigt, dass Sprache und Kommunikation eine große Rolle in der interkulturellen Handlungskompetenz einnehmen. Es ist zu überlegen, auch diese nochmal gezielt mit einer Weiterbildung oder einem Kommunikationstraining zu stärken.

Abschließend ist zu sagen, dass durch diese Untersuchung ein erster Schritt für den Ausbau der Förderung interkultureller Handlungskompetenz getan wurde. Diese Untersuchung muss fortgesetzt werden.

Empfehlenswert ist eine vertiefte Untersuchung des Gegenstandsbereichs mit dem Schwerpunkt Kulturverständnis von Bibliotheken und ihren Mitarbeitern. Die Fragestellung ist besonders relevant, wenn es darum geht ein einheitliches kulturelles Selbstverständnis in der Bibliothek aufzubauen. Interessant wäre eine Untersuchung der kulturellen Angebote der Bibliotheken in Bezug auf die kulturellen Voraussetzungen in der jeweiligen Stadt. Die Fragestellung ist vor allem unter dem Aspekt der Angebotsoptimierung für interkulturelle Bedarfe interessant.

Zudem bringt das vorliegende Material selbst, unter anderen Blickpunkten betrachtet, weitere Erkenntnisse hervor. So könnte das Material in Bezug auf Unterschiede im Kulturverständnis zwischen Führungskräften und Angestellten untersucht werden. Auch die Betrachtung wie ein Migrationshintergrund auf Seiten der Bibliothekare die kulturelle Arbeit beeinflusst ist denkbar.<sup>177</sup> Interessant ist auch die Frage wie sich das Kulturverständnis der Bibliotheken in ihren jeweiligen Stärken wiederfindet. Zudem

---

<sup>177</sup> Mit Migrationshintergrund ist an dieser Stelle nicht nur länderübergreifende Migration gemeint. Auch städtische Migration, wie ein Umzug von Köln nach Hamburg, und die damit verbundenen kulturellen Unterschiede finden sich in dem Begriff Migrationshintergrund wieder.

geben die Interviews auch Anhaltspunkte zum Thema interkulturelle Handlungskompetenz zwischen den Mitarbeitern. Es bietet sich daher an das Material mit der Frage „Welche interkulturelle Handlungskompetenz ist unter Mitarbeitern gefragt?“ Ausgehend davon ist auch eine Untersuchung zum Einsatz der kulturellen Unterschiede der Mitarbeiter im Bibliotheksalltag interessant. Eine erneute Interpretation der vorliegenden Interviews durch einen anderen Forscher wäre zudem im Sinne der von Mayring angesprochenen Triangulation.

Für mich persönlich bleibt zu sagen, dass ich durch das Führen der Interviews und die Erstellung dieser Arbeit um viele Erfahrungen reicher geworden bin. Mein Blick auf Interkulturalität hat sich verschoben, ebenso wie es durch die hermeneutische Spirale in Kapitel 2.1 beschrieben ist. Geblieben ist dabei folgende Erkenntnis, die sich nicht nur auf Kultur und Interkulturalität beziehen lässt: „Man muss sich [...], immer bewusst sein, dass man einen viel größeren Teil entweder noch gar nicht kennengelernt hat oder noch nicht überblicken kann.“<sup>178</sup>

---

<sup>178</sup> Interview C-Dorf, 00:03:49-00:03:56.



## 9 Literatur- und Quellenverzeichnis

Alle Internetquellen wurden zuletzt am 2018.06.27 aufgerufen. Im Einzelfall abweichende Abrufdaten sind bei der jeweiligen Quelle mit angegeben.

Buhlmann, F.: Interkulturelle Handlungskompetenz in öffentlichen Bibliotheken,  
Interview mit Bibliothek A vom 07.03.2018.

Buhlmann, F.: Interkulturelle Handlungskompetenz in öffentlichen Bibliotheken,  
Interview mit Bibliothek B vom 05.03.2018.

Buhlmann, F.: Interkulturelle Handlungskompetenz in öffentlichen Bibliotheken,  
Interview mit Bibliothek C vom 08.03.2018.

Buhlmann, F.: Interkulturelle Handlungskompetenz in öffentlichen Bibliotheken,  
Interview mit Bibliothek D vom 09.03.2018.

Buhlmann, F.: Interkulturelle Handlungskompetenz in öffentlichen Bibliotheken,  
Interview mit Bibliothek E vom 13.03.2018.

Buhlmann, F.: Interkulturelle Handlungskompetenz in öffentlichen Bibliotheken,  
Interview mit Bibliothek F vom 27.03.2018.

Bolten, J.:

»Interkulturelle Trainings neu denken«. In: *intercultural journal* 15, (2016), S. 75–92.

Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB): Definition Kompetenzbegriff  
(<https://www.bibb.de/de/8570.php>).

Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research, hrsg. v. Cassell, C. und Symon, G. London, 2004.

Chell, E.:

»Critical incident technique«. In: *Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research*. hrsg. von Cassell, C. und Symon, G. London, 2004, S. 45–60.

Deutscher Bibliotheksverband (dbv): #bib4all. Wie wir interkulturelle Netzwerke knüpfen

(<https://www.edudip.com/w/287454>). 2018a vom 20.04.2018.

Deutscher Bibliotheksverband (dbv): #bib4all. Wie wir interkulturelle Netzwerke knüpfen

(<https://www.edudip.com/w/287454>). 2018b vom 19.04.2018.

Deutsches Studentenwerk (DSW): Eine Frage der Perspektive. Critical Incidents aus Studentenwerken und Hochschulverwaltung

([https://www.studentenwerke.de/sites/default/files/dsw-fallbeispiele-digital-druckboegen\\_0.pdf](https://www.studentenwerke.de/sites/default/files/dsw-fallbeispiele-digital-druckboegen_0.pdf)).

Duden: Analyse

(<https://www.duden.de/rechtschreibung/Analyse>).

Duden: Interview

(<https://www.duden.de/rechtschreibung/Interview>).

Duden: kritisch

(<https://www.duden.de/rechtschreibung/kritisch>).

Duden: Kultur

(<https://www.duden.de/rechtschreibung/Kultur>).

Erl, A; Gymnich, M.: Interkulturelle Kompetenzen. Erfolgreich kommunizieren zwischen den Kulturen. Stuttgart, 2011.

FH Köln: Satzung ZBIW

(<https://www.th-koeln.de/mam/downloads/deutsch/weiterbildung/zbiw/allgemein/satzung.pdf>).

Flanagan, J. C.:

»The critical incident technique.«. In: *Psychological Bulletin* 54, (1954), S. 327–358.

Gabler: Interview

(<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/interview.html>).

Gläser, J; Laudel, G.: Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. Wiesbaden, 2010.

Groß, A.:

»Critical Incidents. Kritische Situationen als Instrumentarium für die Entwicklung inklusionssensibler Lehre«. In: *Praxishandbuch Inklusive Hochschuldidaktik*. hrsg. von Platte, A., Werner, M. und Fiebig, H. Weinheim, 2018, S. 167–179.

Henze, J.:

»Vom Verschwinden des (Inter)Kulturellem und Überleben der (Inter)Kulturalität« 15, (2018), 59-74.

Deutsch-Chinesische Perspektiven interkultureller Kommunikation und Kompetenz, hrsg. v. Henze, J; Kulich, S. J. und Wang, Z. Wiesbaden, voraussichtlich 2018.

Herder, J. G.: Auch eine Philosophie der Geschichte zur Bildung der Menschheit.

Digitalisat

([http://www.deutschestextarchiv.de/book/view/herder\\_philosophie\\_1774/?hl=jede&p=60](http://www.deutschestextarchiv.de/book/view/herder_philosophie_1774/?hl=jede&p=60)).

Hiller, G. G.:

»Der Einsatz der "Erweiterten Critical-Incident-Analyse" in der kulturkontrastiven Forschung«. In: *Forum Qualitative Sozialforschung* 10, (2009).

Hochschulbibliothekszenrum (hbz): Indikatorenraster für Öffentliche Bibliotheken  
(<https://wiki1.hbz-nrw.de/pages/viewpage.action?pageId=84541470>).

IT NRW: Landesdatenbank Nordrhein-Westfalen  
(<https://www.landesdatenbank.nrw.de/ldbnrw/online/logon>).

Kulturkonfetti: Kulturbegriffe leicht erklärt  
(<https://www.youtube.com/watch?v=uGliHeQuWsl>).

Kulturkonfetti: Was ist Kultur?  
(<https://www.youtube.com/watch?v=DcTS4t0605c>).

Leenen, R; Groß, A.:

»Interkulturelle Kompetenz(en). Modellbildung - Erfassung - Entwicklung«. In:  
*Deutsch-Chinesische Perspektiven interkultureller Kommunikation und Kompetenz*. hrsg. von Henze, J., Kulich, S. J. und Wang, Z. Wiesbaden,  
voraussichtlich 2018, Vorabdruck.

Mayring, P.:

»Die qualitative Wende. Grundlagen, Techniken und Integrationsmöglichkeiten qualitativer Forschung in der Psychologie.«. In: *Bericht über den 36. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Psychologie in Berlin 1988*. Band 2. hrsg. von Schönpflug, W. Göttingen, 1989, S. 306–313.

Mayring, P.: *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim; Basel, 2015.

Mayring, P.: *Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken*. Weinheim; Basel, 2016.

Oxford Dictionary: Incident  
(<https://en.oxforddictionaries.com/definition/incident>).

Praxishandbuch Inklusive Hochschuldidaktik, hrsg. v. Platte, A; Werner, M. und Fiebig, H. Weinheim, 2018.

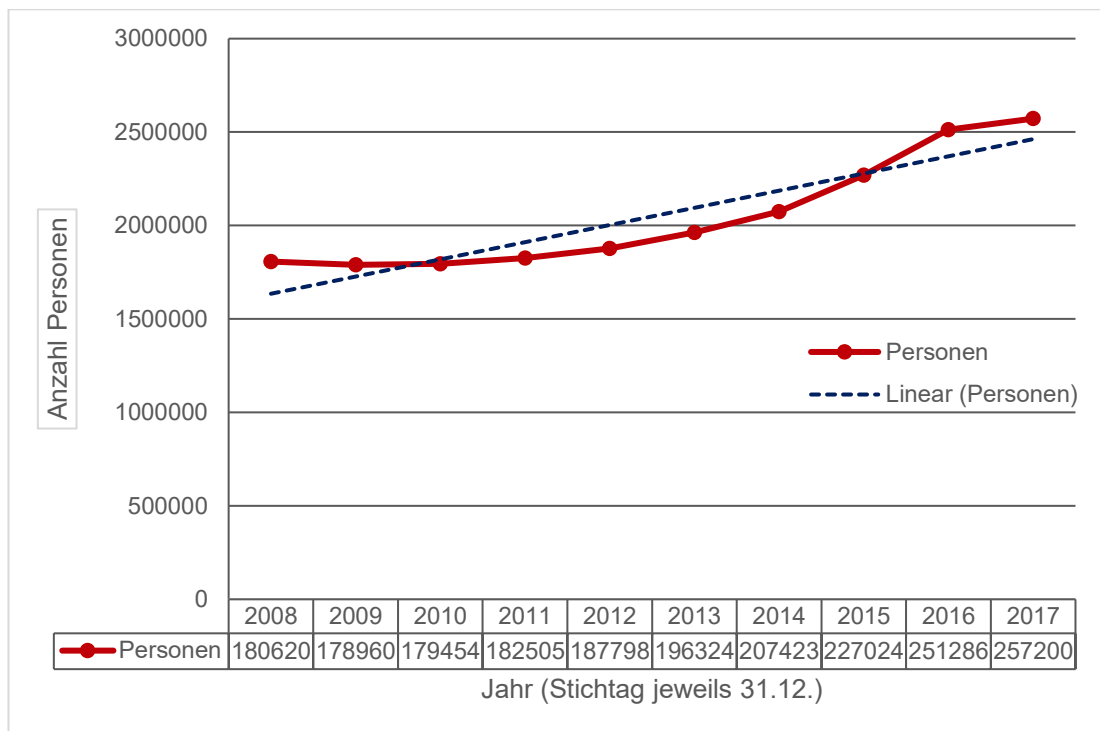
Podsiadlowski, A.: *Interkulturelle Kommunikation und Zusammenarbeit. Interkulturelle Kompetenzen trainieren. Mit Übungen und Fallbeispielen*. München, 2004.

Bericht über den 36. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Psychologie in Berlin 1988. Band 2, hrsg. v. Schönpflug, W. Göttingen, 1989.

- Spencer-Oatey, H.: Critical Incidents. A Compilation of Quotations for the Intercultural Field  
([https://warwick.ac.uk/fac/soc/al/globalpad/openhouse/interculturalskills/cc\\_critical\\_incidents\\_131127.pdf](https://warwick.ac.uk/fac/soc/al/globalpad/openhouse/interculturalskills/cc_critical_incidents_131127.pdf)).
- TH Köln: ZBIW  
([https://www.th-koeln.de/weiterbildung/zbiw\\_5865.php](https://www.th-koeln.de/weiterbildung/zbiw_5865.php)).
- TH Köln. ZBIW. Programmheft 1/2018.  
([https://www.th-koeln.de/mam/downloads/deutsch/weiterbildung/zbiw/angebote/programmheft\\_1\\_2018\\_neu1011.pdf](https://www.th-koeln.de/mam/downloads/deutsch/weiterbildung/zbiw/angebote/programmheft_1_2018_neu1011.pdf))
- Treichel, D.:  
»Kulturelle Kompetenzen«. In: *Lehrbuch Kultur*. Lehr- und Lernmaterialien zur Vermittlung kultureller Kompetenzen. hrsg. von Treichel, D. und Mayer, C.-H. Münster; New York; München; Berlin, 2011, S. 270–284.
- Lehrbuch Kultur. Lehr- und Lernmaterialien zur Vermittlung kultureller Kompetenzen, hrsg. v. Treichel, D. und Mayer, C.-H. Münster; New York; München; Berlin, 2011.
- Tripp, D.: Critical Incidents in Teaching. Developing Professional Judgement. London, 1993.
- Uni Jena: Kulturbegriff  
(<http://www.iwkwiki.uni-jena.de/index.php/Kulturbegriff>).
- Uni Paderborn: Qualitative Inhaltsanalyse | Forschen im Praxissemester  
(<https://blogs.uni-paderborn.de/fips/2014/11/26/qualitative-inhaltsanalyse/>).
- Yousefi, H. R; Braun, I.: Interkulturalität. Eine interdisziplinäre Einführung. Darmstadt, 2011.
- Zukunftsinstitut: Megatrends  
(<http://www.zukunftsinstitut.de/dossier/megatrends/>).

# Anhang

**Abbildung 7: Ausländische Bevölkerung in NRW**



Zahlen entnommen aus der Landesdatenbank NRW am 23.04.2018

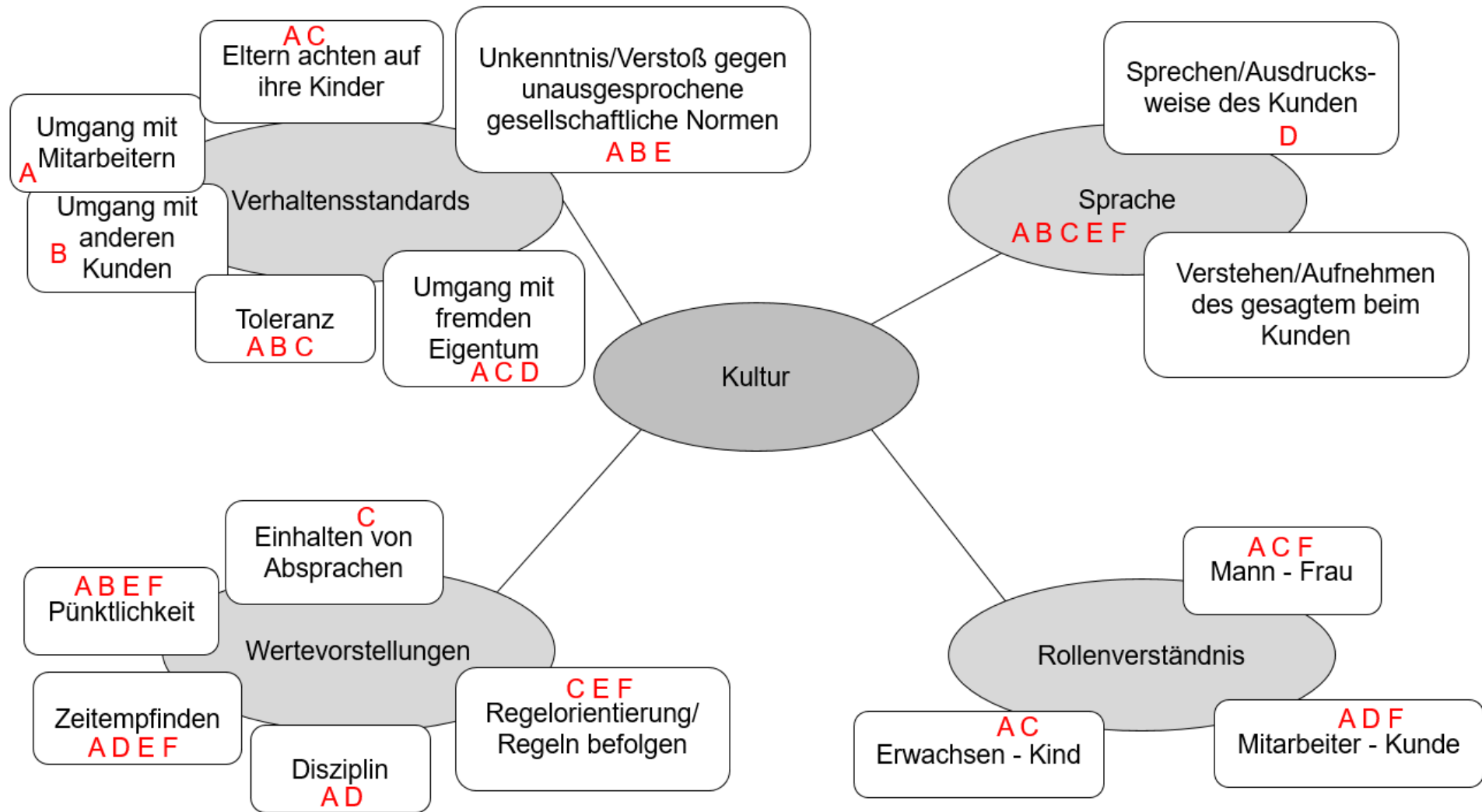
**Tabelle 5: Sprache in der Bibliothek**

Stadt/Bezeichnung	Skalierung	Anzahl Sprachen
A-Dorf	9,00	90
B-Dorf	10,00	15
C-Dorf	4,50	30
D-Dorf	10,00	13
E-Dorf	8,00	20
F-Dorf	6,50	20
Durchschnitt	8,00	31
Median	8,50	25

**Tabelle 6: Interviewleitfaden**

Leitfrage	Memospalte	Gesprächsfluss
<p>Vorab folgendes deutlich machen:  Interviewpartner zum Reden bringen mit dem Ziel einer dichten Erzählung!  Es gibt kein richtig und falsch! Je mehr Sie zu den Fragen erzählen, desto besser.</p>		
Nennen Sie spontan 3 Begriffe zum Thema Kultur, die Ihnen einfallen.		
Vorgeben, was Kultur ist! → Einigen, Kultur umfasst Aspekte XYZ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sichtbare (Artefakte) und unsichtbare Ebene (Denken und Fühlen)</li> <li>- Wir sehen nur die Auswirkungen der Kultur in Handlungen (sozialer Interaktion), und geschaffenen (Kunst, Literatur, Technik...)</li> <li>- Wir sind von Kultur geprägt und prägen sie gleichzeitig, z.B. durch Schaffen von etwas Neuem</li> <li>- Kultur ist im Fluss und ändert sich</li> </ul>	
Kulturelle Story erzählen	Mischung aus Lustig und Ernst → Deutlich machen, dass jeder kulturelle Irritationen erlebt (auf eine Ebene Bringen)	
Beschreiben Sie irritierende Ereignisse in ihrem Bibliotheksalltag im Umgang mit Kunden, die auf kulturelle Unterschiede zurückzuführen sind.		Alternative Formulierung: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kalt erwischt</li> <li>- indifferent</li> <li>- diffus</li> <li>- Irritation aufgetreten</li> </ul>
		Positiv + negativ?
Beschreiben Sie das konkrete Vorgehen mit den Ereignissen.		Richtlinien in der Bibliothek
		Umgang mit zuvor geschildertem Fall
Teilen Sie die Ereignisse in Kategorien ein.		Mindmap
Welche Rolle spielt die Sprache/Sprachbarriere beim Umgang mit den Nutzern Ihrer Bibliothek?		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Übersetzungen von MA</li> <li>- Wie viele Sprachen?</li> <li>- Skala 1-10 (überhaupt nicht bis total)</li> </ul>
Was können Sie besonders gut im Umgang mit kulturellen Unterschieden?		Wo sehen Sie ihre Stärken?
Welche Themen oder Situationen interessieren Sie in interkulturellen Schulungen besonders?		
Wie sollte eine Fortbildung zum Thema Interkulturalität stattfinden?		Coaching in der Bib
		Kurs
		Nebenher laufend

Abbildung 8: Mindmap



**Tabelle 7: Codierte Elemente Kulturverständnis**

Stadt	Code-Kette	Interviewausschnitt
E-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Anforderungen an Kultur\Bildung	Bildung
D-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Anforderungen an Kultur\für alle	für jedermann
E-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Anforderungen an Kultur\niveauvoll	Niveauvoll
D-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Anforderungen an Kultur\soll Spaß machen	soll Spaß machen.
D-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Anforderungen an Kultur\vielfältig	vielfältig
C-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Elemente der Kultur\Geschichte	Geschichte
A-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Elemente der Kultur\Museen	Museen
A-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Elemente der Kultur\Schöne Bauwerke	schöne Bauwerke
C-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Elemente der Kultur\Sprache	Sprache
B-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Elemente der Kultur\Sprache	gemeinsame Sprache
A-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Elemente der Kultur\Theater	Theater
E-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Elemente der Kultur\Veranstaltungen	Veranstaltungen
B-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Mensch und Kultur\einzelne Personen\Familiäre Hintergründe	Familiäre Hintergründe
F-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Mensch und Kultur\einzelne Personen\konsumieren	konsumieren
F-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Mensch und Kultur\einzelne Personen\lernen	Lernen
C-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Mensch und Kultur\einzelne Personen\Persönliche Bezüge	Persönliche Bezüge/Kontakte
E-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Mensch und Kultur\mehrere Personen\Freiraum/Freizeit	Freiraum, Freizeit
F-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Mensch und Kultur\mehrere Personen\Gesellschaftlicher Kit	gesellschaftlicher Kit
B-Dorf	Kulturverständnis\Assoziationen Kultur\Mensch und Kultur\mehrere Personen\Klassenunterschied	Klassenunterschied



**Tabelle 8: Codierte Elemente Stärken**

Stadt	Code-Kette	Interviewausschnitt
B-Dorf	Stärken\persönliche Stärken\Bereitschaft neues zu lernen	Bereitschaft neues zu lernen und Freude, mit Freude
B-Dorf	Stärken\persönliche Stärken\Freude/Begeisterung	Mit Freude den anderen Kulturen begegnen und mit Freude das was man selber kennt auch zu vermitteln.
D-Dorf	Stärken\persönliche Stärken\Offenheit	offen sein für jeden
B-Dorf	Stärken\persönliche Stärken\Offenheit	offen begegne
A-Dorf	Stärken\persönliche Stärken\Toleranz	Toleranz, anderes Aussehen, andere Sprache, erstmal den Menschen wahrnehmen und den willkommen zu heißen
E-Dorf	Stärken\Stärken der Einrichtung Bibliothek\Angebot\Gaming	Gamingbereich, da spielen ja Nationalitäten gar keine Rolle
C-Dorf	Stärken\Stärken der Einrichtung Bibliothek\Angebot\Nutzerorientiert	bezogen auf bestimmte Nutzergruppen
C-Dorf	Stärken\Stärken der Einrichtung Bibliothek\Angebot\pragmatisch gestalten	pragmatisch zu entwickeln, dass die auch funktionieren
E-Dorf	Stärken\Stärken der Einrichtung Bibliothek\Angebot\Veranstaltungen	Also so ein bisschen Veranstaltungsarbeit. SO Miniveranstaltungen sage ich mal. B: Ja.
E-Dorf	Stärken\Stärken der Einrichtung Bibliothek\Einsatz von Ehrenamtlichen	Einsatz von Ehrenamtlichen
E-Dorf	Stärken\Stärken der Einrichtung Bibliothek\Handlungsspielräume nutzen (Bib. Politik)	auch viel Handlungsspielräume nutzen bei Entscheidungen

**Fortsetzung Tabelle 8**

Stadt	Code-Kette	Interviewausschnitt
D-Dorf	Stärken\Stärken der Einrichtung Bibliothek\Zugang\Barrierefrei	gerade diese Begriff Barrierefreiheit trifft es dann am besten genau
E-Dorf	Stärken\Stärken der Einrichtung Bibliothek\Zugang\niedrigschwelliger Zugang	niedrigschwellig bezeichnen? B: Ja, ich denke schon
D-Dorf	Stärken\Stärken der Einrichtung Bibliothek\Zugang\niedrigschwelliger Zugang	allen Menschen unsere Angebote nahezubringen. Also wir versuchen wirklich einladend zu sein und da die Leute hier ins Haus zu bekommen
D-Dorf	Stärken\Umgang mit Kunden\Ansprechpartner sein	Ansprechpartner sein
F-Dorf	Stärken\Umgang mit Kunden\Gleichbehandlung	Wir versuchen, vielleicht ist das tatsächlich die Stärke, wir versuchen wirklich auf alle gleich ein zu gehen. Mir ist wichtig die Gleichbehandlung. Mir ist wichtig, dass die Menschen die zu uns kommen sich darauf verlassen können, dass der der vor ihnen da war genauso die 2 Euro bezahlen musste wie er. Also das ist mir immer wichtig, eine Gleichbehandlung. Und das versuchen wir unabhängig von der Herkunft bei jeden einzusetzen.
B-Dorf	Stärken\Umgang mit Kunden\Gleichbehandlung	ohne Vorurteile einfach
C-Dorf	Stärken\Umgang mit Kunden\Individuelle Bedürfnisse achten	bewusst zu sein, dass es da unterschiedliche Ansätze braucht

**Tabelle 9: Codierte Elemente Weiterbildung**

Stadt	Code-Kette	Interviewausschnitt
C-Dorf	Weiterbildung\angestrebte/bereits erfolgte Weiterbildungen\bestimmte kulturelle Gruppe	In dem Kontext ist auch diese Idee oder diese Möglichkeit entstanden mit der Fortbildung von der ich sprach in Richtung Sinti und Roma
A-Dorf	Weiterbildung\angestrebte/bereits erfolgte Weiterbildungen\bestimmte kulturelle Gruppe	Da macht die Stadt Düsseldorf, bietet da etwas an, was ich gut finde. Das ist jemand aus, von der Polizei, der zur interkulturellen Kompetenz etwas macht. Und wir gehen da in eine Moschee, besuchen im Stadtteil; was hatten wir da noch, eine griechisch-orthodoxe, eine jüdisch-orthodoxe Gemeinde, um einfach mal die kennenzulernen.
D-Dorf	Weiterbildung\angestrebte/bereits erfolgte Weiterbildungen\Englisch	Mitarbeiterschulungen gemacht, die eine nannte sich Englisch für die Theke
E-Dorf	Weiterbildung\angestrebte/bereits erfolgte Weiterbildungen\Englisch	demnächst nochmal eine Fortbildung zum Bibliotheksvokabular in Englisch
F-Dorf	Weiterbildung\angestrebte/bereits erfolgte Weiterbildungen\interkulturelle Kompetenz	Fortbildung zur interkulturellen Kompetenz gemacht. Wir haben da auch sehr geguckt, aus welchen Regionen dieser Welt Menschen kommen und was bei denen so klar zum Umgang miteinander gehört. Und das hat mir geholfen, also zu sehen wenn da, ich sage jetzt mal ein türkischer Familienvater mit fünf Kindern und seiner Frau mit Kopftuch reinkommt.
D-Dorf	Weiterbildung\angestrebte/bereits erfolgte Weiterbildungen\interkulturelle Kompetenz	Interkulturelle Kompetenz dann auch nochmal, wo dann auch wirklich so auf kulturelle Unterschiede eingegangen worden ist bei der Fortbildung.
B-Dorf	Weiterbildung\angestrebte/bereits erfolgte Weiterbildungen\interkulturelle Kompetenz	Wir haben hier auch in Duisburg hier einen Kollegen, der dann auch in der Kommission für die Interkulturelle Bibliotheksarbeit sitzt, Herr Doktor Shahin. Der kennt mich, wir kennen uns ja schon von einigen Seminaren. Letztens war auch bei uns, hat er eine interkulturelle Bildungsseminar auch bei uns intern in der Zentrale geleitet.
F-Dorf	Weiterbildung\angestrebte/bereits erfolgte Weiterbildungen\interkulturelle Kompetenz	Wir hatten auch mal interkulturelle Kompetenzschulung hier im Haus, das war der Kollege aus Duisburg oder Düsseldorf, der eh überall rumgereicht wird.

**Fortsetzung Tabelle 9**

Stadt	Code-Kette	Interviewausschnitt
C-Dorf	Weiterbildung\Äußerliche Rahmenbedingungen\Coaching	externe Perspektive in Form von einem Coaching
E-Dorf	Weiterbildung\Äußerliche Rahmenbedingungen\Inhouse/vor Ort	liebstes vor Ort
D-Dorf	Weiterbildung\Äußerliche Rahmenbedingungen\Inhouse/vor Ort	vielleicht besser sogar so ein Coaching in der Bib, dass jemand zu ihnen hier in die Bibliothek kommt und sagt. B: Also ich denke der zweite Punkt wäre sicherlich besser
F-Dorf	Weiterbildung\Äußerliche Rahmenbedingungen\Inhouse/vor Ort	Also in House Schulung
C-Dorf	Weiterbildung\Äußerliche Rahmenbedingungen\Katalog/Datenbank	wie einen Katalog, eine Datenbank mit bestimmten Kategorien von ich sage mal aus dem Publikumsdienst wo man sagen könnte es gibt da bestimmte Situationen, die man gut beschreiben kann. Auch dann wo man das Vorgehen beschreibt und wenn man so will eine Lösung entwickelt, einen Hinweis geben kann, wie man sich bestimmten Situationen nähern kann. Das wäre als Hintergrundmaterial bestimmt hilfreich.
A-Dorf	Weiterbildung\Äußerliche Rahmenbedingungen\Katalog/Datenbank	Deswegen denke ich schon, dass da so ein Erfahrungsaustausch immer ganz wichtig ist. Wenn man das dann auch sammelt und dann auch abrufbar macht. Gab es das schon mal? Ist das schon mal einem passiert? Wie gehe ich dann da mit um?
B-Dorf	Weiterbildung\Äußerliche Rahmenbedingungen\Seminar	eine generelle Schulung machen
A-Dorf	Weiterbildung\Äußerliche Rahmenbedingungen\Seminar	das ist dann immer gut, das dann auf Workshop Basis dann zu erarbeiten

**Fortsetzung Tabelle 9**

Stadt	Code-Kette	Interviewausschnitt
F-Dorf	Weiterbildung\Äußerliche Rahmenbedingungen\Zeitraum >1	langen Zeitraum, einmal im Quartal, ganztägig.
A-Dorf	Weiterbildung\Äußerliche Rahmenbedingungen\Zeitraum >1	Also schon so, vielleicht auch ein längerer Kurs, wo man sich dann, keine Ahnung, halbes Jahr drei Mal trifft oder so, dass das so eine gewisse Konsistenz hat. Könnten Sie sich auch vorstellen. B: Ja. Und das da eben auch, Kommunikation ist da ganz wichtig.
C-Dorf	Weiterbildung\Äußerliche Rahmenbedingungen\Zeitraum >1	etwas längerer Begleitung
B-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Bibliothekarische Rahmenbedingungen	Man kann ja auch einfach eine generelle Schulung machen indem dass wir einfach nochmal unsere Kolleginnen mit ihre Beruf sozusagen konfrontieren, sagen für wen mache ich das denn? Das Berufsbild hat sich unheimlich geändert. Wir sind ja jetzt wirklich von der reinen Rückgabe, Ausleihe, Literaturvermittlung, was weiß ich, Artikel in der Z... Mit welchem Klientel wir zu tun haben. So eine allgemeine interkulturelle Bildung mit verschiedenen Aspekten. Was betrifft uns in unserer jetzige Stadt. Was arbeite ich? Und mit wem arbeite ich? Wie sehe ich das? Und wie möchte ich das gerne ändern, oder wie möchte ich auch Einfluss darauf nehmen.
C-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Bibliothekarische Rahmenbedingungen	Es geht immer sehr breit darum zu überlegen, wie funktioniert die Stadtgesellschaft letzten Endes , welche Akteure gibt es dabei, welche Bestrebungen auch welche Ziele, Ideale durchaus auch
D-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Interaktion\Erstkontakt	Erstkontakt, also wie trete ich an Menschen ran
F-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Interaktion\Kommunikation	Unterschiede in der Kommunikation
A-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Interaktion\Kommunikation	gewaltfreie Kommunikation

**Fortsetzung Tabelle 9**

Stadt	Code-Kette	Interviewausschnitt
B-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Themenspezifisch	B: Wenn wir zum Beispiel, nennen wir dann halt ein Thema. Sagen wir mal Frühlingsfest, wie wird das in den anderen Ländern gefeiert
C-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Themenspezifisch	Ich gehe vorab zu einer Schulung und informiere mich, oder lerne im Austausch wie Ostern oder der Frühling irgendwie sonst in anderen Kulturen gefeiert wird. Das man dann einen Input kriegt B: Ja, fände ich sehr gut.
D-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Vorwissen\persönliche Erfahrung der Nutzer	Erfahrungen bringen diese Menschen eigentlich mit
F-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Vorwissen\Sichtweisen/ andere Kulturen kennenlernen	andere Kulturen besser kennenlernen, das ist eigentlich das Hauptding
E-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Vorwissen\Sichtweisen/ andere Kulturen kennenlernen	Kenntnisse über unterschiedliche Werte, dass man da einfach nochmal so da mehr Einblick bekommt, auch in Verhaltensweisen, die schnell Anlass geben falsch interpretiert zu werden. Halt dass man da den Facettenreichtum einfach nochmal aufgewiesen bekäme.
D-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Vorwissen\Sichtweisen/ andere Kulturen kennenlernen	I: Also so ein bisschen der Aspekt Menschen besser kennenlernen, der vor mir steht und dann auch die Hintergründe, Kultur ist ja auch ein Hintergrund, also auch die Kultur ein bisschen besser kennenlernen aus der die kommen. B: Ja, genau.
B-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Vorwissen\Sichtweisen/ andere Kulturen kennenlernen	Aber deshalb muss man dann halt einen Schritt weiter gehen und dann auch von der anderen Seite diese Sachen betrachten.
A-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Vorwissen\Sichtweisen/ andere Kulturen kennenlernen	andere Kulturen kennenzulernen. Solche kulturellen Unterschiede kennenzulernen
C-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Vorwissen\Sichtweisen/ andere Kulturen kennenlernen	welche unterschiedlichen Sichtweisen

Fortsetzung Tabelle 9

Stadt	Code-Kette	Interviewausschnitt
D-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Vorwissen\Voraussetzungen in den Herkunftsländern	aber auch was hat eigentlich jemand der aus Syrien kommt? Ja, was bringt der für Voraussetzungen mit? Wie ist das Schulsystem? Wie ist das Bildungssystem? Wie gehen die mit so Kultureinrichtungen um?
C-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Vorwissen\Voraussetzungen in den Herkunftsländern	wichtig ist Information, wie wichtig ist Informationsfreiheit, welches Verständnis, welche Ansprüche gibt es in Hinblick auf kulturelle Einrichtungen je nach unterschiedlichem Kulturkreis oder Herkunft. Dass man dafür mal ein Verständnis entwickelt. Dann die Frage, wie Bildung eingeschätzt wird, dazu auch die Bedeutung und die Ausprägung von Bildung. Und welchen Stellenwert Kultur insgesamt hat in einer Gruppe, Gesellschaft, Nation, Ethnie
C-Dorf	Weiterbildung\Inhalte\Vorwissen\Voraussetzungen in den Herkunftsländern	konkret die Frage, Medienkonsum, Medienvermittlung, Informationszugang in andern Ländern, wo es nicht jetzt immer klassisch über Buchhandlung, Bibliothek funktioniert, es mag auch ganz andere Wege geben.
F-Dorf	Weiterbildung\Methode\Austausch/Vernetzen	B: Ja, das hilft mir in jeder Schulung. Das ist unabhängig vom Thema tatsächlich. Also Ich schätze sehr, Fortbildung bei den genügend Zeit bleibt, dass der Dozent schweigt und alle die im Raum sind können zum Thema sich austauschen.
D-Dorf	Weiterbildung\Methode\Austausch/Vernetzen	Austausch mit anderen Kollegen wäre für Sie wichtig in so einer Schulung. B: Ja, vielleicht nicht, ja doch, mit Kollegen, das wäre das eine, oder halt auch wirklich mit Menschen, die wirklich nochmal einen anderen Zugang haben mit Menschen aus der Flüchtlingshilfe oder sowas.
B-Dorf	Weiterbildung\Methode\Austausch/Vernetzen	Also so ein Erfahrungsaustausch. B: Genau
A-Dorf	Weiterbildung\Methode\Austausch/Vernetzen	Erfahrungsaustausch ist da immens wichtig, gerade in der Kommunikation.
C-Dorf	Weiterbildung\Methode\Austausch/Vernetzen	persönlichen Austausch einfach mal besprechen kann

**Fortsetzung Tabelle 9**

Stadt	Code-Kette	Interviewausschnitt
D-Dorf	Weiterbildung\Methode\Fachvortrag	Also so eine Art Fachvortrag. B: Fachvortrag, das wäre das eine
F-Dorf	Weiterbildung\Methode\Fallbeispiele	dass man Fallbeispiele bespricht? B: Ja.
E-Dorf	Weiterbildung\Methode\Fallbeispiele	Ich denke, ich versuche das immer mit Praxis abzugleichen, ich glaube hilfreich wären da Beispiele wo man selber vielleicht aus seiner eigenen Historie schnell genervt ist, die für andere aber vielleicht eine andere Bedeutung hat. Und im dem Zuge, ob man dann mehr Verständnis und weniger Gereiztheit entwickeln könnte.
D-Dorf	Weiterbildung\Methode\Fallbeispiele	I: Könnten Sie sich denn vorstellen, wenn Fallbeispiele besprochen werden also so gesammelt verschiedene Situationen, kulturelle Unterschiede, die aufgetreten sind, würde es ihnen helfen die zu besprechen? B: Mit Sicherheit.
B-Dorf	Weiterbildung\Methode\Fallbeispiele	Fallbeispiele bespricht. So nach dem Motto Bibliothek XYZ hat es erlebt, dass es die Frau mit Kopftuch, jetzt ganz idiotisches Beispiel sage ich mal, Frau mit Kopftuch die Bibliothek nutzt und der deutsche Opi hinget und sagt, Sie dürfen hier aber nicht rein. Das man dann sowas konkret bespricht. B: Ja sicher. Ich denke, dass man jetzt diese Rolle als passive rauskommt. Wir müssen aktiv teilnehmen. Aktiv kann man, wenn man provokativ vorgehen kann. Solche Fallbeispiele können provokativ sein und dann halt im Grunde genommen, das was öffnen für Diskussion.



**Fortsetzung Tabelle 9**

Stadt	Code-Kette	Interviewausschnitt
C-Dorf	Weiterbildung\Methode\Fallbeispiele	Würde es Ihnen dann auch helfen Fallbeispiele zu besprechen? Sagen wir Bibliothek XYZ hat das und das erlebt, so und so haben sie das gelöst. B: Ja, absolut. Also wenn das zum Beispiel ganz praktische Beispiele sind, dann aktuelle aus dem Alltag, auf jeden Fall, ja. Das könnte ich mir sehr gut vorstellen.
A-Dorf	Weiterbildung\Methode\Fallbeispiele	Würden sie begrüßen. Definitiv. Würde es ihnen helfen wenn man jetzt aus verschiedenen Bibliotheken Fallbeispiele zusammen trägt. Sowas wie Sie, der Junge schaut Weg sie wollen aber dass er Ihnen in die Augen schaut. Dass man die gemeinsam in der Runde mit Kollegen bespricht, glauben sie das könnte helfen? B: Ja.
A-Dorf	Weiterbildung\Methode\Mischung aus Theorie und Praxis	Gut ist es immer wenn da so praktische Anteile drin sind, aber eben auch natürlich so ein bisschen Theorie
C-Dorf	Weiterbildung\Methode\Mischung aus Theorie und Praxis	einen Vortrag hält. B: Das ist immer eine nette Basis letztendlich, aber mich würde dann viel mehr noch interessieren ebenso aus dieser Erkenntnis heraus und aus dieser neuen Information, was heißt das jetzt für mich, was kann ich draus machen. Also insofern auch sowas wie eine große Praxisnähe und letztendlich Anwendungsmöglichkeiten, was man draus machen kann.

Fortsetzung Tabelle 9

Stadt	Code-Kette	Interviewausschnitt
E-Dorf	Weiterbildung\Nutzer als Referent	<p>Würde es ihnen helfen, wenn quasi ein Nutzer mit dabei wäre, mit einem anderen kulturellen Hintergrund, der einfach aus seiner Sicht berichtet: So nehme ich die Bibliothek wahr. Das ist für mich selbstverständlich, dass ich so agiere. Das ist mir am Anfang total komisch vorgekommen. Das habe ich nicht verstanden. Der einfach den Perspektivwechsel mit reinbringen, wir gucken ja immer so aus Bibliothekars Sicht.</p> <p>B: Also wäre sicher interessant. Ich habe auch grade wieder vor Augen wenn dann eben Mentoren dabei sind, Begleiter, zum Teil sind das dann ja auch andere Flüchtlinge, geflüchtete Menschen, die aber schon länger hier sind und dann sagen ja und jemanden an die Hand nehmen. Die es dann schon wissen. Da bin ich aber sicher, es kommt bei demjenigen wirklich besser an. Aber ich habe dann, nö... Also ich glaube das wäre schon gut. Einfach mal die Sichtweise, wie ich die Bücherei erlebe aus anderer Sicht zu hören.</p>
D-Dorf	Weiterbildung\Nutzer als Referent	<p>Also muss dann da ich sage mal kein Fachidiot Bibliothekar stehen, sondern es ist offen für alle. Also könnte da im Zweifelsfalle auch ein Bibliotheksnutzer da stehen, der einfach mal schildert, so nehme ich die Bibliothek wahr, so mit meinem Hintergrund. Könnten Sie sich auch vorstellen.</p> <p>B: Ja, wäre sicherlich auch interessant.</p>
F-Dorf	Weiterbildung\Nutzer als Referent	<p>geschulter, studierter kompetenter Mensch für Interkulturalität steht, sondern einfach mal ein Nutzer, der aus seiner Sicht berichtet. Wie nimmt er die Bibliothek wahr, wenn er als Erstkontakt hier reingeht?</p> <p>B: Schöne Idee.</p>
C-Dorf	Weiterbildung\Nutzer als Referent	<p>da steht ein Nutzer eine Bibliothek XY in einer wie auch immer gearteten Schulung vor mir, der mir einfach mal seine Sicht der Dinge schildert?</p> <p>B: Ja. Absolut, da wäre ich sehr Dankbar dafür.</p>

**Fortsetzung Tabelle 9**

Stadt	Code-Kette	Interviewausschnitt
B-Dorf	Weiterbildung\Nutzer als Referent	Also, das Sie sagen da muss jetzt kein Fachmensch stehen, der keine Ahnung, interkulturelle Kommunikation studiert hat, da muss dann als Dozent vorne eher der Nutzer stehen und sagen so erleb ich es. B: Genau
A-Dorf	Weiterbildung\Nutzer als Referent	dass da vielleicht mal kein Bibliothekar vorne steht sondern vielleicht ein Nutzer der Bibliothek mit einem anderen kulturellen Hintergrund, der das dann aus seiner Sicht schildert? B: Ja. I: Könnte hilfreich sein? B: Ja, das auf jeden Fall.
D-Dorf	Weiterbildung\Personen\Teilnehmer\Bibliotheksteam	B: Also ich denke der zweite Punkt wäre sicherlich besser, weil das ja nicht nur jetzt für die Führungsperson von Interesse ist sondern weil das ja wirklich so das ganze Team denn miterleben sollte.
F-Dorf	Weiterbildung\Personen\Teilnehmer\Bibliotheksteam	wo man als Team auch hingehen sollte
D-Dorf	Weiterbildung\Personen\Teilnehmer\Gemischte Teilnehmer	Und das wäre natürlich Ideal, dann auch, wenn man dann irgendwie auch geflüchtete oder Leute mit einem anderen Kulturellen Hintergrund dann auch hätte.
B-Dorf	Weiterbildung\Personen\Teilnehmer\Gemischte Teilnehmer	Das für mich ist wichtig, das in solchen Schulungen auch Menschen mit Migrationshintergrund sitzen. Das die auch zu Wort kommen

**Tabelle 10: Codings Kulturverständnis**

<b>Ebene1</b>	<b>Ebene2</b>	<b>Ebene3</b>	<b>Σ der Codes pro Ebene</b>
<b>Anforderungen an Kultur</b>			<b>5</b>
	für alle		1
	niveauvoll		1
	vielfältig		1
	soll Spaß machen		1
	Bildung		1
<b>Mensch und Kultur</b>			<b>7</b>
	mehrere Personen		3
		Klassenunterschied	1
		Gesellschaftlicher Kit	1
		Freiraum/Freizeit	1
	einzelne Personen		4
		Familiäre Hintergründe	1
		lernen	1
		konsumieren	1
		Persönliche Bezüge	1
<b>Elemente der Kultur</b>			<b>7</b>
	Sprache		2
	Veranstaltungen		1
	Schöne Bauwerke		1
	Museen		1
	Theater		1
	Geschichte		1

**Tabelle 11: Codings Stärken**

Ebene1	Ebene2	Ebene3	Σ der Codes pro Ebene
Stärken der Einrichtung Bibliothek			9
	Zugang		3
		Barrierefrei	1
		niedrigschwelliger Zugang	2
	Angebot		4
		Nutzerorientiert	1
		pragmatisch gestalten	1
		Veranstaltungen	1
		Gaming	1
	Handlungsspielräume nutzen (Bib. Politik)		1
	Einsatz von Ehrenamtlichen		1
persönliche Stärken			5
	Offenheit		2
	Toleranz		1
	Freude/Begeisterung		1
	Bereitschaft neues zu lernen		1
Umgang mit Kunden			4
	Gleichbehandlung		2
	Individuelle Bedürfnisse achten		1
	Ansprechpartner sein		1

**Tabelle 12: Codings Weiterbildung**

<b>Ebene1</b>	<b>Ebene2</b>	<b>Ebene3</b>	<b>Σ der Codes pro Ebene</b>
<b>angestrebte/bereits erfolgte Weiterbildungen</b>			<b>8</b>
	bestimmte kulturelle Gruppe		2
	Englisch		2
	interkulturelle Kompetenz		4
<b>Äußerliche Rahmenbedingungen</b>			<b>11</b>
	Coaching		1
	Katalog/Datenbank		2
	Zeitraum >1		3
	Seminar		2
	Inhouse/vor Ort		3
<b>Methode</b>			<b>14</b>
	Mischung aus Theorie und Praxis		2
	Fachvortrag		1
	Fallbeispiele		6
	Austausch/Vernetzen		5
<b>Personen</b>			<b>10</b>
	Teilnehmer		4
		Gemischte Teilnehmer	2
		Bibliotheksteam	2
	Nutzer als Referent		6
<b>Inhalte</b>			<b>17</b>
	Vorwissen		10
		Voraussetzungen in den Herkunftsländern	3
		Sichtweisen/andere Kulturen kennenlernen	6
		persönliche Erfahrung der Nutzer	1
	Interaktion		3
		Kommunikation	2
		Erstkontakt	1
	Bibliothekarische Rahmenbedingungen		2
	Themenspezifisch		2

Die Tabellen 13 bis 20 enthalten zunächst die acht ausgewählten CI, in der Arbeit geschilderten wurden. Die Tabellen 21-31 enthalten weitere CI, die aus den Interviews entnommen werden konnten. Sie fanden aus Platzgründen keine Berücksichtigung in der Darstellung, sind aber zum Thema Interkulturalität und interkulturelle Handlungskompetenz nicht minder aufschlussreich. In allen Tabellen sind die CI jeweils grau hinterlegt. Der Umgang mit ihnen ist nicht hinterlegt. Enthält eine Tabelle nur grau hinterlegte Zeilen, wurde kein konkreter Umgang ihnen bzw. keine Lösung geschildert. Enthält eine Tabelle mehrere nicht hinterlegte hintereinander gibt es verschiedene Angaben zum Umgang mit diesem CI.

**Tabelle 13: CI1 Veranstaltung (Zeit) & Öffnungszeiten (Zeit)**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
A-Dorf	Also es ist schon sehr, sehr alltäglich besonders ist das bei Veranstaltungen oft je nachdem. Wir sind es ja gewohnt pünktlich anzufangen und je nachdem welcher Kulturkreis da in der Hauptsache ist, dann kann das auch schon mal erst eine halbe Stunde später anfangen, weil der Referent vielleicht noch nicht da ist, oder der Künstler.	Bei Veranstaltungen kommt es vor, dass die Referenten o.Ä. nicht pünktlich erschienen und somit die Veranstaltung verspätet anfängt.
A-Dorf	Dann wird erst nochmal in Ruhe Kaffee getrunken und sich eingestimmt und Gäste begrüßt und das ist dann halt alles ein Bisschen lockerer.	Die Wartezeit wird gemeinsamen Einstimmen überbrückt.

**Tabelle 14: CI2 Anmeldung (Sprache)**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
E-Dorf	<p>Ich habe so unmittelbar vor Augen, weil ich auch an der zentralen Information sitze, die Anmeldung. Neue Menschen kommen zu uns und die Sprache, das Sprachverständnis, das Deutschverständnis ist vielleicht noch nicht so gut. Und ich bemühe mich wirklich abzuklären, hat derjenige, diejenige mich verstanden. Wo ich eben auch manchmal denke, da wird genickt, aber nicht weil man es Verstanden hat, sondern einfach, weil man nickt. Und ob das jetzt angekommen ist weiß ich aber nicht. Das ich da eben meine Bedenken habe, interpretiere ich das jetzt richtig, dass der verstanden hat, dass es bei uns Geld kostet, wenn etwas zu spät kommt. Solche Vorbehalte fallen mir jetzt spontan dazu ein, dass man schneller zustimmt, oder nicht fragen mag, dass das dann halt eben auch wirklich zu Missverständnissen führen kann.</p>	<p>Bei der Anmeldung ist es hinderlich, wenn nicht beide Parteien dieselbe Sprache sprechen. Es herrscht Unklarheit, ob alle Informationen verstanden werden. Wenn nicht nachgefragt wird führt das zu Missverständnissen.</p>
E-Dorf	<p>B: Ne, das ist... Also bei einer Anmeldung, wenn der Kunde neu bei uns ist, versuchen wir halt alles zu vermitteln, was wichtig ist und halt auch zu vergewissern, dass es angekommen ist.</p> <p>I: Wie vergewissern Sie sich?</p> <p>B: Dass ich nochmal nachfrage eben und wenn ich große Bedenken habe die Anzahl der Medien, die ausgeliehen werden kann, begrenze.</p>	<p>Es wird versucht sich zu vergewissern, dass alles verstanden wurde. Im Zweifelsfall wird die Anzahl der Ausleihbaren Medien beschränkt.</p>



**Tabelle 15: CI3 Gebühren**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
F-Dorf	Oder wenn man, das werden Sie in allen Bibliotheken gehört haben, wenn zu spät die Medien abgegeben werden. Da diskutieren wir natürlich mit jedem, Aber das ist nochmal was anderes. Es wird auch eher gefeilscht und naja, da gebe ich Ihnen 2 Euro, Statt 20 ist ja auch schön, oder gesagt: „Können wir uns nicht in der Mitte treffen?“. Das erlebe ich, bei Menschen die eine andere Herkunft haben, ein anderes Ursprungsland haben häufiger als es bei deutschen der Fall ist. Also das passiert nicht jeden Tag, da will ich nicht falsch verstanden werden, aber das passiert halt. Also mich belustigt das oft so.	Wenn Gebühren angefallen sind, versucht der Kunde über die Höhe der Gebühren zu verhandeln.
F-Dorf	Also meine persönliche Strategien ist, mit allen gleich um zu gehen. Ich verhandeln nicht, hatte ja eben das Beispiel genannt. Für mich ist es die Gleichbehandlung das ist das wichtigste. Dann aber trotzdem intuitiv zu gucken was geht denn da und was geht nicht. Da ist viel Intuition dabei da ist wenig Strategie dabei.	Der Bibliothekar bleibt standhaft und verhandelt nicht um alle gleich zu behandeln.
A-Dorf	Ja, dass das dann so passiert ist und meistens sind es die Kinder muss das Taschengeld halt eben mal ein bisschen weg dafür, aber dann gebe ich meistens Tipps oder die Kollegen machen das auch. Trag das doch jetzt in dein Handy ein. Jetzt haben wir einen Kundenservice per SMS, leider noch nicht, SMS ist noch Zukunftsmusik, aber per E-Mail wird man vor Ablauf der Leihfrist informiert, dass das die abläuft, wenn man eine E-Mailadresse hinterlegt hat und das haben die meisten unserer Kunden schon.	Alle Kunden müssen die Gebühren bezahlen. Die Mitarbeiter versuchen Tipps zu geben, wie Gebühren vermieden werden können.
E-Dorf	Ja, dass ich dann da halt erlebe, da hat jemand die Anmeldung gemacht und hat dann zwei Medien entliehen und hat das mit dem Zurückgeben nicht geschnallt und hat dann richtig viele Gebühren zu zahlen. Wo ich dann versuche nochmal ins Gespräch zu kommen und aufzuklären, wo hakt es da und haben wir vielleicht noch jemanden, der das vermitteln kann. Und da eben irgendwie versuchen einvernehmlich weiterzukommen, dass beide da eben ok da stehen. Ohne zu großen finanziellen Schaden, wenn man das nochmal deutlich gemacht hat, halt einfach dass wir Sachen anders vermitteln und dann wenn jemand zustimmt, dass wir davon ausgehen, der hat das verstanden, aber hat vielleicht nur sagt ja, ja oder ich komme um neun und naja ne so ect...	Wenn es sich herausstellt, dass nicht alles Verstanden wurde wird versucht den betroffenen nochmal anders aufzuklären. Ziel ist es, dass am Ende eine Lösung gefunden wird.

**Tabelle 16: C14 Mann-Frau**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
D-Dorf	Ich habe es immer mal wieder erlebt, dann auch, dass wenn Menschen aus einem anderen Kulturkreis kommen und es sitzen ein Mann und eine Frau hinter der Theke, dann werde ich als Mann angesprochen dann auch, weil unausgesprochen davon ausgegangen wird, der Mann hat hier mehr zu sagen als die Frau.	Männliche Mitarbeiter haben in den Augen der Kunden ein höheres Ansehen.
B-Dorf	Und daher für mich ist dann halt nicht unbedingt ein Zeichen der Kultur, dass die Männer nicht die Hand nehmen. Das ist für mich ein politischer Akt. Das ist für mich ein Zeichen, dass die Frauen in solchen Gesellschaften nicht so viel wert sind, wie Männer und kann es auch religiöse Hintergründe haben, alles Mögliche.	Männer geben der Bibliothekarin nicht die Hand. Diese wertet das als politischen Akt.
B-Dorf	Damit gehe ich ganz offen und das versuche ich dann an den Tag zu legen. In dem Moment wo ich sage, das akzeptiere ich nicht und den dann halt vermittele wenn sie dann halt hier sind: ich stehe ihnen gegen über, sind wir gleichberechtigt, sie können mir die Hand nicht geben, aber das sollte nicht der Grund sein, das ich eine Frau bin. Das versuche ich dann halt wirklich in meiner Täglichen Arbeit aktiv zu leben. Damit versuche ich dann auch meine Kolleginnen, auch die Kolleginnen, die dann damit weniger Erfahrung haben dann auch zu motivieren und aufzuklären vielleicht. Dass sie sich dann halt nicht eingeschüchtert fühlen.	Es wird versucht den Kunden und Mitarbeitern zu vermitteln, welche Einstellung der jeweiligen Seite zugrunde liegt.
B-Dorf	Das passiert dann auch. Deshalb ist für meine Arbeit, für mich unheimlich wichtig, dass ich mit Kitas und Grundschulen arbeite, dass man von klein auf die Kinder in solchen Gruppen wirklich dann aufklären kann. Das ist ja dann halt Bildung ist ja auch in solchen Ländern immer ein Problem gewesen. Die Leute die aus diesen Ländern kommen, arabischen Ländern, die, die aus der unteren Schicht kommen, Bildung ist ja auch eine soziale Frage, wenn die aus diesen Schichten kommen, dass die dann halt anders agieren und reagieren, als wenn ich dann halt Leute habe, die dann aus der gehobenen Schicht kommen. Mit denen habe ich dann das Problem nicht. Aber in kleinen Schritten versuche ich das auch aktiv in der Bibliothek zu leben.	Es wird versucht bereits im Kindergarten mit der Aufklärung zu beginnen.

**Tabelle 17: CI5 Nähe Distanz Körperkontakt**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
A-Dorf	<p>Also ich erzähle das immer wieder gerne, weil es mir selber passiert ist. In einer Zweigstelle allerdings da habe ich einer schwarzen Dame geholfen bei einem Problem was sie hatte. Die kam aus Martinique, also französisch sprechend und war noch nicht lange hier und hatte irgendwie ein Problem mit ihrem Arbeitgeber und ich habe das zusammen mit ihr gelöst. Und das war wirklich wie im Film. Diese stattliche, sehr große Dame hat sich so gefreut, dass sie mich umarmt hat, an sich gedrückt und mich geherzt hat wo ich hinterher gedacht habe: oh meine Güte. Die hat sich so gefreut und das ist uns ja auch völlig fremd, wenn wir uns die Hand geben, und es war der Schreibtisch dazwischen. Also es war, ging, stand dann auf, nahm mich in den Arm und hat sich überschwänglich bedankt in einer sehr herzlichen Art. Also das kennen wir hier ja nicht. Im ersten Moment habe ich gedacht: oh Gott, was passiert jetzt. Ich hatte aber auch gar keine Chance, aber es war auch wirklich eine sehr stattliche Frau. Die hat mich so an ihren Busen gedrückt.</p>	<p>Die Bibliothekarin hilft einer Kundin weiter, die sich dafür durch eine Umarmung bei ihr bedankt.</p>
A-Dorf	<p>B: Ich war total perplex, hab mich dann aber gefreut, dass ich ihr so weiter helfen konnte. Und das nur mit einer Information, die für mich jetzt nicht schwierig war rauszufinden. Also das war aber schon sehr, sehr gewöhnungsbedürftig, also für mich in dem Moment, weil, wir kennen das ja gar nicht, dass sich jemand wildfremdes...</p> <p>I: In der Familie kennt man das.</p> <p>B: Also in der Familie kennt man das ja, aber so gut kennt man oder möchte man das ja halt auch gar nicht. Aber das war mir jetzt nicht unangenehm. Es war nur sehr überraschend. Und meine Kollegin, die das so mitkriegte und meinen Gesichtsausdruck gesehen hat, die konnte sich vor Lachen nicht halten. Also ich hätte gerne meinen Gesichtsausdruck selber gesehen</p>	<p>Die Bibliothekarin hat sich nicht gegen die Umarmung gewehrt und die Situation als positiv/belustigend aufgenommen, genau wie ihre Kollegin.</p>

**Tabelle 18: CI6 Deutsch lernen**

<b>Stadt</b>	<b>Originaltext</b>	<b>Paraphrase</b>
E-Dorf	Einmal habe ich auch einen jungen Amerikaner angemeldet, der hier zum Schüleraustausch war und ich hatte ihn angemeldet und er guckte so durchs Gebäude und ich sah ihn dann nachher oben und er meinte: „Können Sie mir den Unterschied erklären zwischen zu und nach?“ Und ich sagte: „Oh Gott, ich bin mit der deutschen Sprache aufgewachsen, die Regeln hätte ich nicht so parat.“	Ein junger Mann will Deutsch lernen und bittet die Bibliothekarin um Hilfe.
E-Dor	Aber da hatte ich eben so ein Syrisches Paar da sitzen und ich sagte: „Ich bin überzeugt, diese Menschen können Ihnen auch die Regeln sagen.“ Und die haben sich so gefreut angesprochen zu werden und gebraucht zu werden und sagten: „Ja, das ist ganz einfach.“ Und beteten dann die Regeln, wie das geht. Und er setzte sich dazu und sie machten weiter. Solche Elemente finde ich total schön.	Die Bibliothekarin vermittelt einen jungen Mann an ein anwesendes syrisches Pärchen. Das Vermitteln ist von Erfolg gekrönt, sie lernen zusammen.

**Tabelle 19: CI7 Erwartungshaltung Bibliothek**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
C-Dorf	Eine Mutter kam rein mit ihre beiden Söhnen, die waren noch keine zwölf, so acht oder zehn, und die rasten dann von draußen rein und stürmten die Treppe hoch, rauf in den zweiten Stock eben, in den Kinder- und Jugendbuchbereich, die kannten sich auch schon aus und waren dementsprechend auch ein bisschen lebhaft dabei. Und die Mutter rannte hinterher und reif ihnen eben noch von weit vernehmbar hinterher: Ihr wisst doch wo ihr hier seid. Die beiden Jungs haben sich umgedreht und haben gesagt: ja, ja in der Bibliothek. Und sind dann fortan leise die Treppe hochgegangen.	Die Nutzer der Bibliothek versuchen einem bestimmten Verhalten zu entsprechen.
C-Dorf	Und das fand ich schon insofern interessant, weil es uns dadurch auch nochmal nahe gebracht hat, dass man halt ein und dieselbe Räumlichkeit und ein und dieselbe Institution auch ganz unterschiedlich sehen und verstehen kann. Die einen, die so ein bisschen, was immer noch häufig vorkommt, in die Bibliothek kommen und sofort in dem Moment so sie über die Schwelle treten möglichst ein Verhalten an den Tag legen. Ich sage mal, dass man sich benimmt, oder dass man sich zurücknimmt. Oder die anderen, die ganz zwanglos wirklich sagen hier ist ein öffentlicher Raum, hier kann ich rein gehen und hier kann ich mich auch verhalten, wie ich möchte.	Die Unterschiede im Verhalten werden positiv wahrgenommen, da sie unterschiedliche Blicke auf die Institution Bibliothek zeigen.

**Tabelle 20: CI8 Schulung**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
E-Dorf	Wobei ich gerade so eine Situation vor Augen habe. Ich versuche grade einer Gruppe geflüchteten jungen Männern RosettaStone, die App zu erklären. Und von allen Seiten werde ich gefragt, nicht nacheinander, sondern von allen Seiten gleichzeitig. Wo ich spontan denke, wie blöd ist das denn? Und auch wenn ich sage erst der eine, dann der andere, wird das nicht wahr genommen. So wenn ich eine Erklärung hätte, was dahintersteckt, oder wie das kommt, sowas nachvollziehen zu können gibt es das gibt es das nicht. Sowas finde ich dann zum Beispiel hilfreich weil ich merke ich bin genervt. Ich finde die dann doof.	In einer Schulung wird die Bibliothekarin immer von allen auf einmal gefragt. Keiner wartet ab, auch nicht, wenn die Bibliothekarin drauf hinweist..

**Tabelle 21: Öffnungszeiten (Zeit)**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
A-Dorf	Auch wenn wir schließen erlebe ich das immer wieder. [...] Weil alle immer ganz erstaunt auch die Uhr schauen und sagen, ja warum muss ich denn jetzt gehen? Ja, wir möchten die Tür abschließen. Aber ich mache doch gar nichts, ich möchte einfach nur hier sitzen bleiben und noch weiter arbeiten oder eben hier den Raum nutzen. Und dann nein, aber wir wollen jetzt leider abschließen, Sie müssen jetzt leider gehen. Also das ist mir jetzt schon in der Zentralbibliothek hier sehr, sehr aufgefallen, dass viele auch die Zeit vergessen. Weil in dem was sie dort tun und arbeiten, dann die Zeit auch schnell vergessen.	Die Öffnungszeiten der Bibliothek sind zu Ende und die Nutzer verstehen nicht, warum Sie gehen müssen. UND Durchsagen auf Deutsch evtl. demnächst auf Englisch.
A-Dorf	Wir machen eine Durchsage, da haben wir eben jetzt auch überlegt die auf Englisch zu machen, weil bisher haben wir sie nur auf Deutsch, dass wir die eben auch auf Englisch machen.	Es wird überlegt, die Durchsage zum Schließen auch auf Englisch zu machen, damit sie von allen verstanden wird.

**Tabelle 22: Nähe, Distanz, Körperkontakt**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
A-Dorf	Dass da eben per Handschlag sich bedankt wird. Nordafrikanische, wenn ich Anmeldung gemacht habe für drei/vier Kinder, der Vater sitzt da und der bedankt sich und gibt mir die Hand, bedankt sich dafür.	Der Kunde bedankt sich durch Handschlag bei der Bibliothekarin.
A-Dorf	<p>I: In Deutschland ist das so: Dankeschön!</p> <p>B: Ja, wenn man das bekommt. Weil es ist ja meine Pflicht, ich werde ja auch bezahlt von Steuergeldern.</p> <p>I: Ja, trotzdem kann man höflich sein.</p> <p>B: Ja, also was ich damit sagen will, sie sprechen es an, Höflichkeit international, also das was ich demjenigen entgegenbringe oder auch den Respekt, verlange ich natürlich auch, dass man den mir gegenüber dann auch zollt.</p> <p>B: Also so diese Dankbarkeit, das kann das Anmeldegespräch sein, oder mit einer Information weitergeholfen, also das finde ich immer noch nach wie vor schön in meinem Beruf, dass man helfen konnte, oder mit einer Veranstaltung, die so positiv aufgenommen worden ist, dass sich da bedankt wird und das persönlich. Das erlebe ich immer wieder.</p> <p>I: Nehmen Sie auch für sich mit und dann macht es ja auch Spaß zu arbeiten sage ich mal.</p> <p>B: Natürlich, also da kriegt man immer ganz viel positives Feedback wo wir hier uns in Deutschland manchmal ein bisschen schwer tun.</p>	Die Bibliothekarin vergleicht die Dankbarkeit und Höflichkeit der Deutschen mit international anderen und kommt zu dem Fazit, dass in Deutschland nicht so viel positives Feedback gegeben wird.

**Tabelle 23: Aufenthalt in der Bibliothek (Lautstärke)**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
B-Dorf	Was jetzt in der kürzeren Geschichte jetzt so läuft und für mich dann selber nach 30 Jahren, weil ich dann halt die Kultur dieses Landes auch angenommen habe komisch jetzt auffällt ist das dann halt, dass die Leute aus dem arabischen Raum kommen. Die sind dann für meine Verhältnisse, obwohl ich die Mentalität ein bisschen kenne, dann zu laut. Und das hängt ja von, einfach von deren Kultur ab, weil die sich dann dadurch einfach gehör schaffen oder es liegt an der Sprache, dass es dann halt so laut vorkommt mit den gewissen Buchstabenverbindungen. Das ist auf jeden Fall, dass es dann halt dieses Laut und leise ist für mich ein ganz interessantes Beispiel, das man dann halt in den täglichen Arbeit merkt. Die Leute die hier reinkommen und laut sprechen, die sind noch nicht lange hier in Deutschland.	Menschen aus dem arabischen Raum sprechen in der Bibliothek lauter. Sie werden leiser, wenn sie länger hier sind.

**Tabelle 24: Aufenthalt in der Bibliothek (Mann-Frau)**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
A-Dorf	B: Ja auf jeden Fall. Ja wir hatten das auch mal, wir haben unten ein E-Piano, da darf man spielen. Und da ist eine Japanerin auch ein bisschen bedrängt worden so. Sowas passiert dann auch aber Ich glaube das ist eher diese übliche Männer - Frauen Geschichte.	Eine Japanerin wird von einem anderen Kunden bedrängt.



**Tabelle 25: Aufenthalt in der Bibliothek (Sichtbare Unterschiede)**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
A-Dorf	B: ;Die reden so laut.; Wer redet laut? ;Ja die, die da mit dem Kopftuch.; Leider, leider kommt das hier mal vor, aber... I: Aber da hat hier jeder seine Berechtigung.	Ein Kunde beschwert sich über eine Kundin mit Kopftuch, dass sie zu laut redet.
A-Dorf	Was wir aber nicht tolerieren ist, wenn Kunden sich negativ äußern über andere. Also solche Beschwerden gibt es leider. Also machen sie was, die sitzt da, die da mit dem Kopftuch da und liest. I: Ja dann stört sie ja keinen, aber gut. B: Das war O-Ton. Man denkt dann, ja dafür sind wir auch da, hier darf man lesen.	Ein Kunde äußert sich negativ über eine andere Kundin mit Kopftuch, an der er sich stört.
A-Dorf	Ja, also wenn wir jemand sowas sagt. Ich war erstmal sprachlos, habe den Kunden gefragt; wie bitte. Ja und dann merkt man das ja schon, also Ich habe nicht sanft gefragt; wie bitte. Und habe gesagt ja das darf man hier in der Bibliothek. Man darf hier sitzen und lesen, das möchten Sie doch auch, oder? ;Äh, ja ich mein ja nur; Das ist dann eben viel dieses nonverbale.	Die Bibliothekarin betont, dass die Bibliothek für jeden da ist und die Frau das recht hat sich hier aufzuhalten.

**Tabelle 26: Auftreten (allgemein)**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
C-Dorf	<p>So wie; der Gruppenraum in dem das stattfindet befindet sich auf der zweiten Etage direkt neben dem Kinder und Jugendbuchbereich und das brachte zum Beispiel mit sich, dass in der Hochphase wirklich an jedem einzelnen Gesprächstermin 50/60 Personen da waren, teilweise sogar noch mehr, die dann häufig natürlich mit der ganzen Familie gekommen sind. Dann waren die Eltern in der Gesprächsrunde, haben sich informiert, ausgetauscht. Die Kinder waren im Kinder- und Jugendbuchbereich und haben eben entsprechend da gespielt, Bücher angeschaut. Und dann gab es da eben durchaus auch mal Situationen wo es dann sehr lebhaft war, sehr lebendig, aber auf eine andere Weise wie das dann ist wenn wir ich sag jetzt mal Kita-Gruppen da haben oder Familien aus anderen Kulturkreisen. Da hat man einfach ein Unterschied schon gesehen in dem ganzen Auftreten in der ganzen Art, wie man sich in der Bibliothek bewegt.</p>	<p>Das Auftreten von Menschen aus anderen Kulturkreisen in der Bibliothek ist anders.</p>
C-Dorf	<p>Also es hat sich nicht ganz automatisch geregelt. Wir haben dann schon über den Kollegen, der dann auf der Etage Informationsdienst hatte, der ist dann von Zeit zu Zeit mal hingegangen, haben drauf hingewiesen, nicht, dass man leise sein soll, dass man sich so nicht verhalten kann, sondern eben im Gegenteil, das bieten wir letztendlich allen an, die auf der Etage sind, man darf sich da natürlich kindgerecht verhalten, absolut, aber wir haben drum gebeten, dass hin und wieder mal jemand ein Auge hat, dass jemand guckt und auch sagt, sei es die Verwandten, die Bezugspersonen unmittelbar, dass die einfach drauf hinweisen, und nicht wir in der Rolle sind, quasi mit dem erhobenen Zeigefinger so müsst ihr euch jetzt hier verhalten. Sondern einfach mittelbar den Bezugspersonen, den Begleitpersonen einfach nahegelegt haben, habt einfach ein Auge drauf so ein bisschen, dass ihr wisst was hier passiert. Sodass die quasi nicht unbeaufsichtigt sind. Aber jetzt nicht so weit gehend zu sagen ihr müsst jetzt ein bestimmtes quasi genormtes Verhalten an den Tag legen.</p>	<p>Eltern werden darauf hingewiesen auf ihre Kinder zu achten.</p>

**Tabelle 27: Ausleihe (Sorgfalt)**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
A-Dorf	<p>I: Und wenn Sie jetzt so an alltägliche Situationen denken, Anmeldung hatten Sie angesprochen, ich denke auch mal Medienausleihe, macht es da einen Unterschied, ob es den selben kulturellen Hintergrund hat, oder ein andere kultureller Hintergrund hat? Ob es jetzt das Zeitempfinden ist; ja ich hab das Buch doch erst fünf Wochen, warum muss ich das jetzt verlängern oder so?</p> <p>B: Nein, also das ist mir hier so auch noch nicht begegnet, dass das einen Unterschied macht. Im schlimmsten Falle ist es eben so, dass einer mal was zahlen muss. Dann wissen die das aber. Jeder weiß, klar, man versucht das immer zu umgehen; ich kann nichts dafür, denn das und das; aber nein.</p> <p>I: Da gibt es jetzt auch keinen Unterschied ob das deutsche oder...</p> <p>B: Also nein, würde ich keinen Unterschied sehen im Verhalten, eher jemand, der der deutschen Sprache noch nicht so mächtig ist oder noch nicht so lange hier im Land ist, der ist da sorgsamer. Also der möchte nichts falsch machen. Da geht es gar nicht um das Geld, sondern, das ist die Regel, die ich verletzt habe. Die entschuldigen sich auch dafür, dass sie was bezahlen müssen, oder das sie das zu spät wiedergebracht haben. Das ist mir schon mehrfach begegnet, dass dann eher so diese Entschuldigung kommt. Ich habe das vergessen, es tut mir so leid, jetzt hat ja jemand anderes dadurch das Buch nicht haben können und da wird dann bezahlt.</p>	<p>Die Bibliothekarin stellt keine Unterschiede im Verhalten bei der Ausleihe fest. Bei längerem Nachdenken kommt die Einschränkung, dass neue Migranten teilweise sorgfältiger sind als deutsche.</p>

**Tabelle 28: Essen (allgemein)**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
B-Dorf	Genau, also jetzt einfach von der älteren Geschichte, vor einigen Jahren habe ich immer ganz toll, als ich dann halt meine Afghanische Mütter hier bisschen betreut habe, mit Lesestoff und Leseförderung für die Kinder, war immer total süß, eine Mutter kam immer dann, brachte mir halt immer dann was zu Essen mit. Also das war, was ich dann aber kannte auch. Das kenne ich aus meine Kultur, was ich mitgebracht hatte. Und kam wieder hier so ein bisschen hoch.	Kundin in der Bibliothek bringt Essen für die Bibliothekarin mit, wie sie es aus ihrem Kulturkreis gewohnt ist.
B-Dorf	Fand ich auch ganz nett, aber irgendwann hat sich dann auch mal wieder eingestellt, weil musste das nicht sein.	Die Kundin hat ihr Verhalten mit der Zeit eingestellt.
E-Dorf	Oder auch das Essen. Man isst gerne und bietet anderen auch das Essen an. Und wenn ich dann auch gerade unterwegs bin und sage: „Tschuldigung, aber Sie dürfen hier nicht essen, das ist in der Bücherei nicht erlaubt.“, dann wird einem erstmal was angeboten, weil das einfach Höflichkeit den anderen mit einzubeziehen. Und da merke ich halt einfach, die sind anders drauf.	Kunden bieten etwas von ihrem eigenen Essen an. Man muss drauf hinweisen, dass Essen in der Bibliothek nicht erlaubt ist.
E-Dorf	Also da sind wir was Essen anbelangt sehr konsequent, dass wir es ansprechen. Und dass es eben hier so ist, diese Regel wird dann doch auch eher akzeptiert, ja.	Die Regel, dass in der Bibliothek nicht gegessen werden darf wird akzeptiert.

**Tabelle 29: Veranstaltung (einhalten von Absprachen/Zeit)**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
E-Dorf	Bei Veranstaltungen, gemächlicher. Genau, ich hatte letztens auch eine Gruppe, die ich in die Sprachapp RosettaStone einführen wollte und wo die nicht oben am verabredeten Ort war und sich erstmal sammelten und so langsam. Eben dieses zeitliche wird einfach lockerer und behäbiger, gemächlicher gesehen.	Veranstaltungen laufen langsamer ab. Treffpunkte werden nicht eingehalten.

**Tabelle 30: Interkulturelle Handlungskompetenz unter Mitarbeitern**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
F-Dorf	Wir haben dem Haus eine Kollegin, die Ich glaube aus Bulgarien ist, Wir haben ein Mitarbeiter, der in Italien groß geworden ist, weil die Eltern damals dahin gegangen sind, wir haben eine Kollegin die kam aus Polen, die ist nicht mehr da. Was ich sehr bedauere, wir haben niemanden aus der Türkei. Aber Es sind nicht alle hier im Haus; hier geboren in diesem Land. Weiß gar nicht ob die auch jetzt auch deutsche Nationalität haben. Es ist auch völlig wurscht. Für mich ist halt sonst wichtig, dass wir alle gleich behandeln.	Unter den Mitarbeitern gibt es verschiedene Kulturen. Hier werden alle gleich behandelt.

**Tabelle 31: Vorerfahrung Bibliothek/unterschiedliche Voraussetzungen**

Stadt	Originaltext	Paraphrase
C-Dorf	<p>Oder ein anderes praktische Beispiel war jetzt eben auch im Kontakt mit den bulgarischen Kolleginnen und Kollegen. Die sagten uns, dass viele Familien, die hier in Hamm wohnen, bulgarisch stämmig sind, regelmäßig sowieso familiäre Beziehungen nach Bulgarien haben. Das passiert auch durch einen persönlichen, regelmäßigen Austausch, dass man sich regelmäßig besucht, dass dann Gäste aus Bulgarien kommen und Familien von hier ihre Familien in Bulgarien besuchen. Und auf dem Wege findet immer viel auch Warenaustausch statt. Und bezogen auf Bücher auch sagten mir die Kollegen, dass es in Sofia zum Beispiel einen riesigen open-air Büchermarkt gibt. Keinen Flohmarkt, sondern das was in Deutschland wirklich der Buchhandlung passiert gibt es da teilweise open-air oder in Form von solchen Marktständen. Und das eben viele Familien, die hier wohnen in Hamm, auf dem Wege, wenn sie halt mal in Bulgarien sind, auf dem Rückweg eben immer unter anderem auch Bücher mitbringen. Und die haben auch gesagt, das wäre eine ganz konkrete Möglichkeit und Quelle auch, wie man an aktuelle Literatur kommen kann, wo wir vorher gesagt haben öh, ist schwierig irgendwie an Literatur in bulgarischer Sprache zu kommen, weil der Buchhandel das wenn überhaupt nur mit großen Mühen hergibt, sporadisch hat. Es ist teuer und die gesagt haben, ja wieso, es fährt regelmäßig jemand, der hat den Kofferraum voll und da gibt es zumindest die Möglichkeit. Es gibt einen Kontakt, den man vor dem Hintergrund einfach mal nutzen kann, wenn man will und wenn man sagt, och finde ich interessant.</p>	<p>Der Zugang zur Literatur ist im Herkunftsland der Zielgruppe ein anderer als vor Ort.</p>

# Codebuch

## 1 Allgemeines

Dieser Code wird auf Gesprächsteile angewendet, die nicht zum Interview gehören. Hierzu zählen z.B. das Abklären von Rahmenbedingungen, Unterbrechungen des Interviews und Organisatorische Fragen nach dem Interview.

Diese Elemente werden nicht weiter Analysiert, da sie nicht Gegenstand des Interviews sind.

## 2 Kulturverständnis

Dieser Code wird zugeordnet, wenn es um das allgemeine Kulturverständnis des Befragten geht.

### 2.1 Assoziationen Kultur

Dieser Code wird verwendet, wenn die Befragten ihre ersten spontanen Assoziationen zum Thema Kultur äußern.

Subcodes dieses Codes sind die einzeln benannten Assoziationen und brauchen daher keine weiteren Erläuterungen.

#### 2.1.1 Anforderungen an Kultur

Dieser Code wird angewendet, wenn sich die Assoziation zum Wort Kultur Anforderungen an Kultur enthält.

##### 2.1.1.1 für alle

Dieser Code wird angewendet, wenn die Anforderung an Kultur darin besteht für alle zu sein.

##### 2.1.1.2 niveauvoll

Dieser Code wird angewendet, wenn die Anforderung an Kultur darin besteht niveauvoll sein.

##### 2.1.1.3 vielfältig

Dieser Code wird angewendet, wenn die Anforderung an Kultur darin besteht vielfältig zu sein.

##### 2.1.1.4 soll Spaß machen

Dieser Code wird angewendet, wenn die Anforderung an Kultur darin besteht Spaß zu machen.

##### 2.1.1.5 Bildung

Dieser Code wird angewendet, wenn die Anforderung an Kultur darin besteht ein Teil der Bildung zu sein.

### 2.1.2 Mensch und Kultur

Dieser Code wird angewendet, wenn sich die Assoziation zum Wort Kultur auf das Zusammenwirken von Mensch und Kultur bezieht.

#### 2.1.2.1 mehrere Personen

Dieser Code wird angewendet, wenn sich der angesprochene Teil der Kultur auf mehr als eine Person/auf eine Gruppe von Personen bezieht. Handelt es sich um eine personenbezogene Tätigkeit wird diese der Kategorie einzelne Personen zugeordnet.

#### 2.1.2.1.1 Klassenunterschied

Dieser Code wird angewendet, wenn der Klassenunterschied Teil von Kultur gesehen wird.

#### 2.1.2.1.2 Gesellschaftlicher Kit

Dieser Code wird angewendet, wenn Kultur als Gesellschaftlicher Kit angesehen wird.

#### 2.1.2.1.3 Freiraum/Freizeit

Dieser Code wird angewendet, wenn Freiraum/Freizeit als Teil der Kultur angesehen wird.

#### 2.1.2.2 einzelne Personen

Dieser Code wird angewendet, wenn sich der Teil der Kultur auf eine Person und deren Tätigkeit bezieht. Ist der Bezug nicht eindeutig wird der Subcode mehreren Personen zugeordnet.

##### 2.1.2.2.1 Familiäre Hintergründe

Dieser Code wird angewendet, wenn es sich bei dem Teil der Kultur um die Familie/familiäre Hintergründe handelt.

##### 2.1.2.2.2 lernen

Dieser Code wird angewendet, wenn es Lernen als Teil von Kultur angesehen wird.

##### 2.1.2.2.3 konsumieren

Dieser Code wird angewendet, wenn konsumieren als Teil von Kultur angesehen wird.

##### 2.1.2.2.4 Persönliche Bezüge

Dieser Code wird angewendet, wenn persönliche Bezüge und/oder Kontakte als Teil der Kultur angesehen werden.

#### 2.1.3 Elemente der Kultur

Dieser Code wird angewendet, wenn sich die Assoziation zum Wort Kultur konkrete Kulturelemente enthält.

##### 2.1.3.1 Sprache

Dieser Code wird angewendet, wenn Sprache als Element der Kultur angesehen wird.

##### 2.1.3.2 Veranstaltungen

Dieser Code wird angewendet, wenn Veranstaltungen als Elemente der Kultur angesehen werden.

##### 2.1.3.3 Schöne Bauwerke

Dieser Code wird angewendet, wenn schöne Bauwerke als Elemente der Kultur angesehen werden.

##### 2.1.3.4 Museen

Dieser Code wird angewendet, wenn Museen als Elemente der Kultur angesehen werden.

##### 2.1.3.5 Theater

Dieser Code wird angewendet, wenn Theater als Element der Kultur angesehen wird.



#### 2.1.3.6 Geschichte

Dieser Code wird angewendet, wenn Geschichte als Element der Kultur angesehen wird.

#### 2.2 Kulturthesen

Dieser Code wird angewendet, wenn Interviewer und Befragter das gegenseitige Kulturverständnis abklären.

#### 3 Critical Incident

Dieser Code wird auf den Teil des Interviews angewendet, der die Fragen "Wie erleben Sie Interkulturalität in der Bibliothek? Welche interkulturellen Begegnungen gibt es hier in der Bibliothek?" beantwortet.

Zusätzlich kann der Code auf Geschilderte Erlebnisse in der Bibliothek angewendet werden, die außerhalb dieser Frage geschildert wurden.

Diese Elemente werden mit Hilfe einer Zusammenfassung analysiert.

### 4 Mindmap

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte seine Einschätzung zu den Kategorien der Mindmap äußert.

Dieses Element wird nur anhand der Einteilung der Kategorien ausgewertet. Ausnahme sind die zusätzlich mit Critical Incident Codierte Textteile. Für sie gelten die Regeln des Codes "Critical Incident".

### 5 Sprache

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte die Fragen "Wie viele Sprachen gibt es in der Bibliothek?" und "Wie wichtig erachten Sie Sprache? Bitte ordnen Sie den Wert auf einer Skala zu." beantwortet werden.

Für die Analyse sind lediglich die Antworten auf die Fragen relevant. Dieses Element wird daher nicht weiter analysiert.

### 6 Stärken

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte konkrete Stärken der Bibliothek oder der Mitarbeiter nennt, oder konkret nachgefragte Stärken bestätigt.

#### 6.1 Stärken der Einrichtung Bibliothek

Dieser Code wird angewendet, wenn sich die genannte Stärke auf die Einrichtung Bibliothek bezieht.

##### 6.1.1 Zugang

Dieser Code wird angewendet, wenn es sich bei den Stärken der Einrichtung Bibliothek um den Zugang zur Bibliothek und ihren Angeboten handelt.

##### 6.1.1.1 Barrierefrei

Dieser Code wird angewendet, wenn die Bibliothek Barrierefreiheit als Stärke sieht.

##### 6.1.1.2 niedrigschwelliger Zugang

Dieser Code wird angewendet, wenn die Bibliothek es als Stärke ansieht die Bibliothek und ihre Angebote für ihre Nutzer einladend und einfach zugänglich zu machen, oder diesem Vorschlag zustimmt.

### 6.1.2 Angebot

Dieser Code wird angewendet, wenn es sich bei den Stärken der Einrichtung Bibliothek um den Angebote der Bibliothek und ihre Gestaltung handelt.

#### 6.1.2.1 Nutzerorientiert

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte es als Stärke der Bibliothek ansieht Nutzerorientiert zu arbeiten

#### 6.1.2.2 pragmatisch gestalten

Dieser Code wird angewendet, wenn die Stärke der Bibliothek das pragmatische Gestalten von Angeboten ist.

#### 6.1.2.3 Gaming

Dieser Code wird angewendet, wenn die Bibliothek Gaming als ihre Stärke angibt.

#### 6.1.2.4 Veranstaltungen

Dieser Code wird angewendet, wenn die Bibliothek Veranstaltungen als ihre Stärke angibt.

### 6.1.3 Handlungsspielräume nutzen (Bib. Politik)

Dieser Code wird angewendet, wenn die Bibliothek ihre Stärke darin sieht Handlungsspielräume in der Bibliothekspolitik zu nutzen.

### 6.1.4 Einsatz von Ehrenamtlichen

Dieser Code wird angewendet, wenn die Bibliothek den Einsatz von Ehrenamtlichen als Stärke ansieht.

## 6.2 persönliche Stärken

Dieser Code wird angewendet, wenn sich die Stärke auf die Person (Bibliothekar) bezieht.

Wenn sich einen Stärke sowohl auf die Bibliothek, als auch auf eine Person beziehen lässt wird sie immer der Person zugeordnet.

### 6.2.1 Offenheit

Dieser Code wird angewendet, wenn die Stärke der Mitarbeiter darin liegt Situationen und Menschen offen zu begegnen/für jeden offen zu sein.

### 6.2.2 Toleranz

Dieser Code wird angewendet, wenn Toleranz als Stärke angegeben wird.

### 6.2.3 Freude/Begeisterung

Dieser Code wird angegeben, wenn Freude/Begeisterung als Stärke angegeben werden.

### 6.2.4 Bereitschaft neues zu lernen

Dieser Code wird angegeben, wenn die Bereitschaft neues zu lernen als Stärke angegeben wird.

## 6.3 Umgang mit Kunden

Dieser Code wird angewendet, wenn die Stärke sich auf den Umgang mit den Kunden bezieht.

### 6.3.1 Gleichbehandlung

Dieser Code wird angewendet, wenn es sich bei der Stärke um Gleichbehandlung der Kunden handelt.

### 6.3.2 Individuelle Bedürfnisse achten

Dieser Code wird angewendet, wenn die Bibliothek es als Stärke ansieht die individuellen Bedürfnisse der Kunden zu kennen und dementsprechend zu handeln.

### 6.3.3 Ansprechpartner sein

Dieser Code wird angewendet, wenn die Bibliothek es als ihre Stärke ansieht Ansprechpartner für ihre Kunden zu sein.

## 7 Weiterbildung

Der Code wird zugeordnet, wenn es um Fort- und Weiterbildung geht.

### 7.1 angestrebte/bereits erfolgte Weiterbildungen

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte davon spricht bereits selber an einer interkulturellen Schulung teilgenommen zu haben oder an einer geplanten Fortbildung teilzunehmen. Es wird dabei kein Unterschied gemacht, ob diese Fortbildung in der aktuellen Bibliothek oder in vorherigen stattgefunden hat.

#### 7.1.1 bestimmte kulturelle Gruppe

Dieser Code wird angewendet, wenn die bereits erfolgten oder angestrebten Fortbildungen eine bestimmte kulturelle Gruppe behandelt haben.

#### 7.1.2 Englisch

Dieser Code wird angewendet, wenn die bereits erfolgten oder angestrebten Fortbildungen das Thema Englisch in der Bibliothek behandelt haben.

#### 7.1.3 interkulturelle Kompetenz

Dieser Code wird angewendet, wenn die bereits erfolgten oder angestrebten Fortbildungen das Thema interkulturelle Kompetenz behandelt haben.

### 7.2 Äußerliche Rahmenbedingungen

Code wird angewendet, wenn sich der Befragte zu äußerlichen Rahmenbedingungen einer Schulung äußert.

#### 7.2.1 Coaching

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte als Fortbildungsform ein Coaching angibt oder diesen Vorschlag bestätigt.

#### 7.2.2 Katalog/Datenbank

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte einen Katalog/eine Datenbank als unterstützendes Mittel bei Fortbildungen angibt oder diesen Vorschlag bestätigt.

#### 7.2.3 Zeitraum >1

Dieser Code wird angewendet, wenn die Dauer der Schulung auf einen Zeitraum >1 eingegrenzt wird.

(Zeitraum >1 bedeutet mehr als ein Tag, fortlaufend, regelmäßige Treffen...)

#### 7.2.4 Seminar

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte als Fortbildungsform ein Seminar (Schulung, Workshop) angibt oder den Vorschlag dieser bestätigt.

#### 7.2.5 Inhouse/vor Ort

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte als Fortbildungsform eine Inhouse-Schulung oder eine Schulung vor Ort angibt oder den Vorschlag einer Fortbildung in der Bibliothek bestätigt.

#### 7.3 Methode

Der Code wird angewendet, wenn sich der Befragte zu Methoden der Vermittlung äußert.

##### 7.3.1 Mischung aus Theorie und Praxis

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte in der Fortbildung eine Mischung aus Theorie und Praxis wünscht.

##### 7.3.2 Fachvortrag

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte sich im Rahmen einer Fortbildung einen Fachvortrag wünscht, oder diesem Vorschlag zustimmt.

##### 7.3.3 Fallbeispiele

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte im Rahmen einer Fortbildung Fallbeispiele besprechen möchte oder diesem Vorschlag zustimmt.

##### 7.3.4 Austausch/Vernetzen

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte sich im Rahmen einer Fortbildung austauschen und vernetzen möchte, dieses als positiv, hilfreich oder unterstützend empfindet, oder diesen Vorschlag bestätigt.

#### 7.4 Personen

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte sich zum Dozenten und Teilnehmern einer Schulung äußert.

##### 7.4.1 Teilnehmer

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte über mögliche Teilnehmer einer Fortbildung redet.

###### 7.4.1.1 Gemischte Teilnehmer

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte es begrüßt ein gemischte Teilnehmergruppe in einer Weiterbildung zu haben.

Gemischtes Publikum bedeutet z.B. Fachpersonal, Nutzer, Experte, Multiplikatoren oder angehörige verschiedener Kulturen.

###### 7.4.1.2 Bibliotheksteam

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte es begrüßt, dass das ganze Bibliotheksteam an einer Weiterbildung teilnimmt.

#### 7.5 Nutzer als Referent

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte vorschlägt Nutzer als Referenten einzusetzen oder diesem Vorschlag zustimmt.

Kann diese Regel nicht angewendet werden ist zu prüfen, ob der Code "gemischte Teilnehmer" zutrifft.

## 7.6 Inhalte

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte Inhalte von Schulungen benennt.

### 7.6.1 Vorwissen

Dieser Code wird angewendet, wenn es darum geht das eigene Wissen in Bezug auf fremde Kulturen und angehörige dieser Kulturen zu erweitern.

#### 7.6.1.1 Voraussetzungen in den Herkunftsländern

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte die Voraussetzungen (politisch) oder den Stellenwert von z.B. Bildung oder Information als Inhalt einer Weiterbildung benennt.

#### 7.6.1.2 Sichtweisen/andere Kulturen kennenlernen

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte sich über das Kennenlernen anderer Kulturen und deren Hintergründen als Fortbildungsinhalt äußert.

#### 7.6.1.3 persönliche Erfahrung der Nutzer

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte über sich zu den persönlichen Erfahrungen von Menschen anderer Kulturen als Thema einer Fortbildung äußert.

### 7.6.2 Interaktion

Dieser Code wird angewendet, wenn es sich in der Fortbildung um Interaktion mit Nutzern handeln soll.

#### 7.6.2.1 Kommunikation

Dieser Code wird angewendet, wenn der Befragte sich zu Aspekten äußert, die in Zusammenhang mit Kommunikation zwischen Angehörigen verschiedener Kulturen stehen und Inhalte von einer Fortbildung sein können, z.B. Kommunikationsformen, Kommunikationsbarrieren...

#### 7.6.2.2 Erstkontakt

Dieser Code wird zugeordnet, wenn der Befragte den ersten Kontakt mit Menschen anderer Kulturen anspricht.

### 7.6.3 Bibliothekarische Rahmenbedingungen

Dieser Code wird angewendet, wenn es in der Schulung um bibliothekarische Rahmenbedingungen gehen soll.

### 7.6.4 Themenspezifisch

Dieser Code wird angewendet, wenn Fortbildungen zu einem konkreten kulturellen Ereignis, wie z.B. Ostern, als hilfreich angesehen werden.

# Eidesstattliche Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne unzulässige Hilfe Dritter und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt wurde.

Die aus anderen Quellen direkt oder indirekt übernommenen Daten und Konzepte sind unter Angabe der Quelle gekennzeichnet. Dies gilt auch für Quellen aus eigenen Arbeiten.

Ich versichere, dass ich diese Arbeit oder nicht zitierte Teile daraus vorher nicht in einem anderen Prüfungsverfahren eingereicht habe.

Mir ist bekannt, dass meine Arbeit zum Zwecke eines Plagiatsabgleichs mittels einer Plagiatserkennungssoftware auf ungekennzeichnete Übernahme von fremdem geistigem Eigentum überprüft werden kann.

Köln, 29. Juni 2018

---

Ort, Datum

---

Rechtsverbindliche Unterschrift